



Guide sur la gouvernance et la conformité

**des inscrits en vertu de la Loi sur la distribution
de produits et services financiers**

3^e édition



Juin 2021



Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

ISBN 978-2-550-89369-1 (PDF)

Légende :



INTERPRÉTATIONS

Il s'agit d'interprétations ou d'explications visant à clarifier ou vulgariser les obligations réglementaires applicables aux inscrits. Certaines de ces interprétations sont fondées sur la jurisprudence.



BONNES PRATIQUES

Il s'agit de bonnes pratiques encouragées par l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») visant à rehausser la gouvernance et la conformité d'un inscrit. Elles ne constituent toutefois pas des obligations réglementaires.



FORMULAIRES

Il s'agit de références aux formulaires, demandes ou déclarations disponibles sur le site Internet de l'Autorité. Ces références ne sont pas exhaustives.



REPRÉSENTANT AUTONOME

Il s'agit d'une adaptation de l'interprétation ou d'une bonne pratique à la réalité du représentant autonome.



OFFRE PAR INTERNET

Il s'agit de références aux obligations applicables spécifiquement à un cabinet ou à une société autonome qui offre des produits et services financiers par l'entremise d'un espace numérique transactionnel.

Table des matières

LÉGENDE :	3
LISTE DES LOIS, RÈGLEMENTS OU CODES	6
PRÉAMBULE	7
1. INSCRIPTION ET MAINTIEN	9
1.1 Avoir un établissement au Québec	12
1.2 Fournir les disciplines d’inscription.....	12
1.3 Qualification en assurance de dommages	13
1.4 Fournir les renseignements et les documents afférents à chaque représentant par l’entremise duquel les activités seront exercées.....	14
1.5 Détenir une assurance de responsabilité.....	15
1.6 Payer les droits et la cotisation au Fonds d’indemnisation des services financiers.....	15
1.7 Présenter l’honnêteté, la compétence et la solvabilité voulues	16
1.8 Maintenir un compte séparé.....	19
1.9 Obligations relatives aux liens d’affaires.....	19
1.9.1 Cabinets en courtage hypothécaire	20
1.9.2 Cabinets de courtage et agences en assurance de dommages.....	20
1.10 Fournir une copie du cautionnement (courtage spécial)	21
2. OBLIGATIONS GÉNÉRALES	22
2.1 Impartition des activités de l’inscrit.....	25
2.2 Conformité.....	25
2.2.1 Programme de conformité.....	26
2.2.2 Dirigeant chargé du programme de conformité	28
3. CERTIFICATION, SÉLECTION ET SURVEILLANCE DES REPRÉSENTANTS	29
3.1 Certification des représentants	30
3.2 Sélection et surveillance des représentants.....	34
3.2.1 Sélection des représentants.....	36
3.2.2 Surveillance des représentants.....	37
4. OBLIGATIONS ENVERS LES CLIENTS ET LE PUBLIC	39
4.1 Conflits d’intérêts.....	40
4.2 Publicité, représentations et sollicitation de la clientèle	44
4.2.1 Mentions obligatoires et obligations générales	44
4.2.2 Activités non régies par la LDPSF.....	45
4.3 Faire preuve de disponibilité et de diligence.....	47

4.4	Collecte, conseil et convenance	47
4.4.1	Obligations spécifiques au représentant en assurance de dommages	49
4.4.2	Obligations spécifiques au représentant en assurance de personnes	49
4.5	Remplacement des polices	50
4.6	Renseignements relatifs à la rémunération	52
4.6.1	Divulgations au client concernant la rémunération du courtier hypothécaire	52
4.7	Renseignements à fournir au client	53
4.8	Plaintes	57
4.8.1	Traiter les plaintes de façon équitable	58
4.8.2	Avoir une politique écrite sur le traitement des plaintes et le règlement des différends	58
4.8.3	Transmettre à l’Autorité un dossier de plainte à la demande du plaignant	59
4.8.4	Déclarer à l’Autorité les plaintes reçues	59
4.9	Protection des renseignements fournis par le client	60
4.9.1	Collecte de renseignements sur un client	61
4.9.2	Accès des représentants aux dossiers clients	61
4.9.3	Renseignements médicaux ou portant sur les habitudes de vie	62
4.10	Offre de produits et services financiers par l’entremise d’un espace numérique	62
4.10.1	Contexte	62
4.10.2	Principales obligations légales du cabinet ou de la société autonome qui offre par Internet	63
4.10.3	Principales obligations réglementaires du cabinet ou de la société autonome qui offre par Internet	63
5.	OBLIGATIONS ENVERS LES AUTRES INSCRITS.....	64
5.1	Rémunération et partage de commission	65
5.2	Gestion des incitatifs non financiers	68
5.3	Exploitation d’une franchise	69
5.4	Fin des engagements et cessation des liens d’affaires	69
6.	GESTION OPÉRATIONNELLE ET ADMINISTRATIVE.....	70
6.1	Livres et registres obligatoires	71
6.2	Cybersécurité	74
6.3	Respect de la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité	77
ANNEXE 1	Outils de référence et d’aide à la conformité	78
ANNEXE 2	Illustration des deux dossiers du représentant autonome auprès de l’Autorité	79
ANNEXE 3	La mention E	80
ANNEXE 4	Autoévaluation des cyberrisques	81

LISTE DES LOIS, RÈGLEMENTS OU CODES

LOIS :

LDPSF	<i>Loi sur la distribution de produits et services financiers, RLRQ, c. D-9.2</i>
Loi sur les assureurs	<i>Loi sur les assureurs, RLRQ, c. A-32.1</i>
Loi sur le courtage immobilier	<i>Loi sur le courtage immobilier, RLRQ, c. C-73.2</i>
Loi sur les coopératives de services financiers	<i>Loi sur les coopératives de services financiers, RLRQ, c. C-67.3</i>
Loi sur les instruments dérivés	<i>Loi sur les instruments dérivés, RLRQ, c. I-14.01</i>
Loi sur la protection des renseignements personnels	<i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, RLRQ, c. P-39.1</i>
Loi sur le recyclage des produits de la criminalité	<i>Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes, L.C. 2000, ch. 17</i>
Loi sur les valeurs mobilières	<i>Loi sur les valeurs mobilières, RLRQ, c. V-1.1</i>
Loi sur la faillite et l'insolvabilité	<i>Loi sur la faillite et l'insolvabilité, LRC 1985, ch. B-3</i>
Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information	<i>Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information, RLRQ, c. C-1.1</i>
Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières	<i>Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières, LQ 2018, c. 23</i>

RÈGLEMENTS OU CODES :

Règlement sur l'admissibilité au FISF	<i>Règlement sur l'admissibilité d'une réclamation au Fonds d'indemnisation des services financiers, RLRQ, c. D-9.2, r.1</i>
Règlement sur le cabinet	<i>Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome, RLRQ, c. D-9.2, r.2</i>
Code CSF	<i>Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière, RLRQ, c. D-9.2, r.3</i>
Code ES	<i>Code de déontologie des experts en sinistre, RLRQ, c. D-9.2, r.4</i>
Code RAD	<i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, RLRQ, c. D-9.2, r.5</i>
Règlement sur le courtage spécial	<i>Règlement sur le courtage spécial en assurance de dommages, RLRQ, c. D-9.2, r.6</i>
Règlement sur le courtage en assurance de dommages	<i>Règlement sur le courtage en assurance de dommages, RLRQ, c. D-9.2, r. 5.1</i>
Règlement sur la délivrance du certificat	<i>Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant, RLRQ, c. D-9.2, r. 7</i>
Règlement sur les droits	<i>Règlements sur les droits, les cotisations et les frais exigibles, RLRQ, c. D-9.2, r.9</i>
Règlement sur l'exercice des activités des représentants	<i>Règlement sur l'exercice des activités des représentants, RLRQ, c. D-9.2, r.10</i>
Règlement sur la formation continue	<i>Règlement sur la formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires, RLRQ, c. D-9.2, r. 13.2</i>
Règlement relatif à l'inscription	<i>Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome, RLRQ, c. D-9.2, r.15</i>
Règlement sur les modes alternatifs de distribution	<i>Règlement sur les modes alternatifs de distribution, RLRQ, c. D-9.2, r. 16.1</i>
Règlement sur les renseignements à fournir	<i>Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur, RLRQ, c. D-9.2, r.18</i>
Règlement sur les livres et registres	<i>Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres, RLRQ, c. D-9.2, r.19</i>
Règlement sur les titres pl. fin.	<i>Règlement sur les titres similaires à celui de planificateur financier, RLRQ, c. D-9.2, r.20</i>
RALA	<i>Règlement d'application de la Loi sur les assurances, RLRQ, c. A-32, r.1</i>

PRÉAMBULE

Ce guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits en vertu de la LDPSF (le « guide ») s'adresse à la personne ou l'entreprise inscrite auprès de l'Autorité à titre de **cabinet**, de **représentant autonome** ou de **société autonome** (l'« inscrit »). Dans certains cas, il s'adresse plus particulièrement au cabinet à qui un assureur a délégué certaines tâches et qui agit comme intermédiaire entre cet assureur et d'autres inscrits (l'« agent général »).

Ce guide vise à énoncer les attentes de l'Autorité à l'endroit des inscrits et les bonnes pratiques qu'elle encourage en matière de gouvernance et de conformité. Les principes fondamentaux et orientations publiés par l'Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA)¹, auxquels l'Autorité adhère et dont elle s'inspire pour la rédaction du présent guide, énoncent notamment la nécessité d'instaurer de saines pratiques de gouvernance et de conformité fondées sur le traitement équitable du consommateur.

De plus, l'Autorité fait partie des régulateurs membres du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et des Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA), qui ont publié conjointement en septembre 2018 la directive [Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients](#). Dans cette directive inspirée des principes de l'AICA, l'Autorité et les autres régulateurs canadiens exposent leurs visions et attentes communes en matière de traitement équitable des clients.

L'Autorité est aussi membre du [Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires](#), dont le mandat consiste à améliorer et à promouvoir l'harmonisation des pratiques de réglementation applicables aux courtiers hypothécaires dans l'ensemble du Canada afin de servir l'intérêt public.

La LDPSF et ses règlements ainsi que le présent guide font partie du cadre régissant les activités et les pratiques commerciales des inscrits et des représentants en vue d'assurer le traitement équitable des clients.

Les objectifs de ce guide sont de :

- vulgariser le cadre réglementaire entourant la pratique des inscrits;
- clarifier les attentes ou les interprétations de l'Autorité concernant ce cadre réglementaire;
- énoncer des bonnes pratiques encouragées par l'Autorité en matière de gouvernance et de conformité.

La gouvernance d'un inscrit correspond à une gestion d'entreprise fondée sur la conformité à la réglementation en vigueur, de saines pratiques de gestion des risques, de saines pratiques commerciales, un comportement organisationnel éthique, le traitement équitable du consommateur et la responsabilisation du conseil d'administration et de la haute direction. Une bonne gouvernance est essentielle à la viabilité des affaires de l'inscrit et à la confiance du public envers le système financier. L'inscrit devrait s'engager concrètement à instaurer une gouvernance saine et efficace permettant notamment d'assurer :

- la compétence, la probité et l'indépendance des administrateurs ou des associés et de la haute direction;
- un cadre de gouvernance établi et formalisé par les administrateurs ou associés et la haute direction au moyen de stratégies, d'orientations, de politiques et de procédures évolutives et fondées sur le traitement équitable du consommateur. Ce cadre de gouvernance devrait être adapté à la taille de l'inscrit, à la nature et la complexité de ses activités et à son profil de risque;

Pour un inscrit, le traitement équitable du consommateur consiste à conduire ses activités avec honnêteté, loyauté, compétence, soin et diligence à toutes les étapes de sa relation avec un consommateur. Il repose notamment sur les principes suivants :

- *les produits et services financiers sont offerts, commercialisés et distribués dans le respect des intérêts et des besoins des consommateurs;*
- *Le consommateur dispose d'une information qui lui permet, avant, au moment et après l'achat d'un produit ou d'un service financier, d'être convenablement informé et de prendre des décisions éclairées;*
- *le consommateur dispose de produits et services financiers qui correspondent aux représentations de l'inscrit.*

- que la prise de décisions clés fasse l'objet de discussions suffisantes au sein du conseil d'administration ou des associés et de la haute direction;
- les ressources humaines adéquates pour la conduite des activités;
- la mise en place de contrôles internes appropriés des activités.

La conformité correspond au respect du cadre réglementaire par l'inscrit. Dans la mesure où il respecte la réglementation en vigueur, l'inscrit a la latitude nécessaire pour déterminer lui-même les stratégies, les politiques et les procédures qu'il entend adopter afin d'avoir une gouvernance répondant aux attentes de l'Autorité. Il peut effectuer les adaptations nécessaires en fonction de sa taille, de la nature et de la complexité de ses activités, de même qu'en fonction de son profil de risque.

Avec l'entrée en vigueur de la *Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières* (mieux connue sous le nom de « Projet de loi 141 »), la LDPSF a été modifiée notamment pour y intégrer la nouvelle discipline du courtage hypothécaire. La présente mise à jour a principalement pour objectif d'ajouter des modifications en lien avec cette discipline.

Comme mentionné dans la première version de ce guide, celui-ci se veut un outil de travail évolutif appelé à être modifié au fil des modifications réglementaires, des développements en matière de gouvernance ou des constats effectués dans le cadre des travaux d'inspection et de surveillance de l'Autorité.

Le respect de l'ensemble des lois et des règlements applicables relève de la seule et entière responsabilité de l'inscrit. Bien que de nombreuses dispositions réglementaires soient reprises ou paraphrasées au sein du guide, les textes législatifs disponibles sur le site des Publications du Québec demeurent la seule référence officielle.

Lorsque des références sont faites à des lois ou des règlements dont l'application ne relève pas de l'Autorité (par exemple à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ou à la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité*), ces références sont données à titre indicatif seulement.

Le guide n'a pas pour objectif de donner des conseils ou des opinions juridiques. Les listes ou exemples donnés ne sont pas exhaustifs et sont fournis à titre indicatif seulement. Toute utilisation, totale ou partielle, du guide ou des informations qu'il contient à des fins commerciales ou de mise en marché est interdite.



1 Inscription et maintien

LDPSF :

[art. 70 à 79, 81 à 83, 104, 106, 128, 131 à 136, 144 et 146](#)

Règlement relatif à l'inscription :

[art. 1 à 10.2](#)

Une inscription auprès de l'Autorité est requise pour agir comme cabinet, société autonome ou représentant autonome. Une demande d'inscription doit être faite par écrit et doit être accompagnée de divers documents et renseignements prescrits par règlement.



Formulaires

[Inscription de cabinet ou de société autonome](#) ou [Inscription de représentant autonome](#).

L'inscription est valide jusqu'à sa radiation, contrairement au certificat du représentant, lequel doit être renouvelé annuellement (voir [section 3.1](#)). Comme expliqué plus en détail ci-dessous, l'inscrit devra toutefois remplir annuellement certains formulaires et payer des droits et la cotisation au Fonds d'indemnisation des services financiers pour maintenir son inscription.

L'inscrit doit aviser l'Autorité de toute modification à un renseignement ou à un document fourni en lien avec son dossier d'inscription dans un délai de 30 jours suivant cette modification, sous réserve de certaines exceptions, par exemple, lorsqu'un inscrit met fin à ses engagements avec un représentant, où l'Autorité doit être avisée immédiatement.



Formulaires

- [Changements au dossier](#) pour tout changement apporté au nom de l'inscrit ou au compte séparé ou à d'autres informations fournies à l'Autorité, par exemple à la suite d'une transaction impliquant une fusion, une vente ou une acquisition;
- [Gestion des liens d'affaires](#) notamment pour un changement d'actionnaire, de dirigeant ou d'associé responsable, d'administrateur ou d'associé, de correspondant, d'assistant du correspondant ou de signataire autorisé, ainsi que ses relations d'affaires avec d'autres inscrits, des assureurs, des agents généraux ou des grossistes. Pour plus d'information et de l'aide pour remplir ce formulaire, voir le [Feuille d'accompagnement – Gestion des liens d'affaires](#) ainsi que la page [Liens d'affaires](#) du site Internet de l'Autorité.

De plus, l'inscrit doit, à la demande de l'Autorité, transmettre à celle-ci tout document ou tout renseignement qu'elle requiert sur ses activités.

L'Autorité transmet annuellement à l'inscrit une demande de mise à jour des renseignements déjà fournis. Pour maintenir son inscription, l'inscrit doit fournir cette mise à jour dans les 45 jours de la demande de l'Autorité. C'est également à ce moment que l'inscrit doit payer ses droits annuels d'inscription et sa cotisation au Fonds d'indemnisation des services financiers (voir [section 1.6](#)). Pour davantage d'information concernant le processus de maintien d'inscription, voir la page [Maintien de l'inscription](#) du site Internet de l'Autorité.



Formulaire

L'Autorité transmet à l'inscrit un formulaire personnalisé de maintien d'inscription et l'[Annexe – Déclaration des dirigeants et administrateurs ou associés](#) à remplir par l'inscrit. (Pour plus d'information et de l'aide pour remplir ces documents, voir le [Feuille d'accompagnement – Maintien d'inscription \(Cabinet – Société autonome\)](#) ou le [Feuille d'accompagnement – Renouvellement du certificat / Maintien d'inscription Représentant autonome](#), selon le cas, ainsi que le [Feuille d'accompagnement – Annexe Déclaration des dirigeants et des administrateurs ou associés](#).)

LDPSF :
[art. 115.2](#)

L'Autorité peut suspendre une inscription, l'assortir de restrictions ou de conditions, ou imposer une sanction administrative pécuniaire à un inscrit lorsqu'il ne se conforme pas à une obligation de dépôt de documents.



Inscription aux services en ligne de l'Autorité

Un inscrit peut s'inscrire aux services en ligne de l'Autorité pour faciliter le dépôt des divers formulaires de même que ses transactions avec l'Autorité. Les services en ligne permettent notamment :

- de maintenir son inscription;
- de verser directement dans son dossier les documents et les renseignements prévus par règlement ou demandés par l'Autorité;
- de procéder au rattachement ou au retrait de représentants (voir [section 1.4](#));
- d'effectuer les paiements liés à ses obligations (voir [section 1.6](#));
- de gérer des liens d'affaires;
- de mettre à jour ses coordonnées;
- de modifier sa qualification en assurance de dommages (voir [section 1.3](#)).

Voir la page [Services en ligne](#) du site Internet de l'Autorité pour toute l'information pertinente.

L'Autorité communique avec un inscrit uniquement par le biais des services en ligne, lorsque celui-ci y a adhéré. C'est par ces services qu'elle lui transmet alors tout document et renseignement : avis, décision, etc.



Le représentant autonome dispose de deux dossiers auprès de l'Autorité :

1. un **dossier de représentant**, c'est-à-dire un dossier de type « personne physique » qui contient toutes les informations relatives à son certificat de représentant;
2. un **dossier d'inscrit**, c'est-à-dire un dossier de type « personne morale » qui contient toutes les informations relatives à son inscription de représentant autonome.

Le schéma à l'[annexe 2](#) illustre en quoi ces deux types de dossiers diffèrent.



Offre par Internet

Le cabinet ou la société autonome qui offre des produits et services financiers par l'entremise d'un espace numérique transactionnel (voir [section 4.9](#)) doit divulguer sans délai à l'Autorité certains renseignements. Le cabinet doit également informer l'Autorité de toute modification à l'un des renseignements fournis dans un délai de 30 jours suivant cette modification.

Une divulgation annuelle doit également être effectuée par l'entremise du maintien d'inscription. Elle porte notamment sur le nombre de transactions effectuées uniquement par Internet et sur le nombre de cas où un client a résolu son contrat d'assurance.



Formulaire

La divulgation initiale d'offre de produits et services financiers ainsi que toutes modifications à cette divulgation doivent être faites par les services en ligne de l'Autorité en remplissant le formulaire d'[Offre par Internet](#). (Pour plus d'information et de l'aide pour remplir ce formulaire, voir le [Feuille d'accompagnement – Espaces numériques \(offre par Internet\)](#)). La divulgation annuelle se fera par l'entremise du formulaire personnalisé de maintien d'inscription qui sera transmis à l'inscrit.

1.1 Avoir un établissement au Québec

LDPSF :
[art. 72, 139 et 235](#)

Règlement relatif à l'inscription :
[art. 2 \(1\), 4 \(1\), 6 \(1\) et 10 \(2\)](#)

Pour obtenir et maintenir son inscription, il est nécessaire d'avoir un établissement au Québec.

Lors de l'inscription, l'inscrit devra déclarer à l'Autorité l'adresse de son principal établissement au Québec, mais aussi de tous ses autres établissements au Québec. La liste de ces établissements sera affichée au registre public de l'Autorité.



Notion d'établissement

L'inscrit doit avoir un établissement au Québec. Il n'est toutefois pas obligatoire que cet établissement soit une succursale de l'inscrit. Il peut par exemple s'agir du bureau d'un représentant rattaché ou d'un bureau d'avocats.

Il doit être possible d'y consulter et d'y obtenir tous les documents, renseignements, livres, comptes, dossiers et registres dont la tenue et la conservation sont exigées par la loi et ses règlements (voir [section 6.1](#)).

L'inscrit n'a pas à déclarer, à titre d'établissement, les résidences des représentants et des employés qui font du télétravail, que cette mesure soit en place à titre exceptionnel ou non.

1.2 Fournir les disciplines d'inscription

LDPSF :
[art. 75, 126, 127 et 146](#)

Règlement relatif à l'inscription :
[art. 2 \(5\) et 6 \(2\)](#)

Il est nécessaire d'indiquer à l'Autorité les disciplines pour lesquelles l'inscription est demandée. Constituent des disciplines :

- l'assurance de personnes;
- l'assurance collective de personnes;
- l'assurance de dommages (voir [section 1.3](#));
- l'expertise en règlement de sinistres;
- le courtage hypothécaire;
- la planification financière.



Formulaires

Choix de disciplines dans le cadre du formulaire [Inscription de cabinet ou de société autonome](#) ou [Inscription de représentant autonome](#).

L'inscrit qui désire cesser ses activités dans une discipline donnée doit demander à l'Autorité le retrait de son inscription pour cette discipline. Ce retrait pourrait être assorti de conditions déterminées par l'Autorité.



Formulaire

[Demande de retrait de discipline ou d'inscription.](#)

L'inscrit dont l'inscription est radiée ou retirée pour une discipline donnée doit céder les dossiers, livres et registres afférents à cette discipline à un autre cabinet, société autonome ou représentant autonome inscrit dans cette discipline ou à un assureur, et aviser préalablement l'Autorité.



Offre par Internet

Le cabinet ou la société autonome qui offre des produits et services financiers par l'entremise d'un espace numérique doit être inscrit dans la discipline lui permettant d'offrir ces produits et services. Les représentants qui agissent pour ce cabinet ou cette société autonome dans le cadre de l'offre de produits ou services par l'entremise d'un espace numérique doivent être rattachés à ce cabinet ou cette société autonome et être certifiés dans la discipline requise pour l'offre du produit ou du service.

1.3 Qualification en assurance de dommages

LDPSF :

[art. 6, 38, 75, 128, 146 et 150](#)

Règlement sur le courtage en assurance de dommages :

[art. 1](#)

Un cabinet qui s'inscrit dans la discipline de l'assurance de dommages devra choisir s'il souhaite l'être à titre d'agence en assurance de dommages ou de cabinet de courtage en assurance de dommages.

Un représentant autonome ne peut pas être agent en assurance de dommages et une société autonome ne peut pas agir par l'entremise de tels agents. Ainsi, pour être inscrit dans la discipline de l'assurance de dommages, le représentant autonome et la société autonome doivent remplir les mêmes exigences que le cabinet qui souhaite être inscrit à titre de cabinet de courtage.

Le cabinet qui souhaite s'inscrire à titre de cabinet de courtage en assurance de dommages doit remplir les conditions suivantes:

- ne pas être un assureur;
- aucune institution financière, aucun groupe financier ou aucune personne morale liée à une telle institution financière ou à un tel groupe financier ne doit détenir une participation qui lui permet d'exercer plus de 20 % des droits de vote afférents aux actions du cabinet ou une participation représentant plus de 50 % de la valeur des capitaux propres du cabinet (étant entendu que « capitaux propres » exclut les actions ne comportant ni droit de vote ni droit de partager le reliquat des biens du cabinet en cas de liquidation, généralement désignées à titre d'actions « privilégiées »); et
- lorsque ses représentants offrent des produits d'assurance directement au public, agir par l'entremise de courtiers qui sont en mesure d'obtenir des soumissions d'au moins trois assureurs qui ne font pas partie du même groupe financier chaque fois qu'ils offrent à un client qui est une personne physique des produits d'assurance automobile et d'assurance habitation des particuliers, tels qu'ils sont définis à l'article 1 du Règlement sur le courtage en assurance de dommages.

Pour plus d'information à ce sujet, voir la page [Qualification des inscrits en assurance de dommages](#) sur le site Internet de l'Autorité.



Formulaires

Choix de disciplines dans le cadre du formulaire [Inscription de cabinet ou de société autonome](#) ou [Inscription de représentant autonome](#).

1.4 Fournir les renseignements et les documents afférents à chaque représentant par l'entremise duquel les activités seront exercées

LDPSF :

[art. 74, 75, 82, 104, 128, 144 et 146](#)

Règlement relatif à l'inscription :

[art. 2 \(5\), 6 \(2\) et 10 \(2\) e\)](#)

La personne qui souhaite s'inscrire comme cabinet ou société autonome devra fournir à l'Autorité les noms et adresses résidentielles des représentants par l'entremise desquels elle entend exercer ses activités, par discipline ou catégorie de discipline (voir [section 3.1](#)), en identifiant ceux qui seront à son emploi et ceux qui agiront pour son compte sans être à son emploi.



Formulaire

Liste des représentants par discipline comme requis dans le formulaire [Inscription de cabinet ou de société autonome](#).

Le cabinet ou la société autonome qui met fin à ses engagements avec un représentant doit en aviser immédiatement l'Autorité.



Formulaire

[Retrait de représentant](#).

Approximativement un mois avant la date du maintien, l'Autorité transmet au cabinet ou à la société autonome la liste de ses représentants rattachés et de ses liens d'affaires. Le cabinet ou la société autonome vérifie les renseignements qui s'y trouvent et s'assure que ces listes sont à jour et, en cas de défaut, elle y remédie en soumettant à l'Autorité les formulaires appropriés.



Formulaires

Les formulaires à utiliser sont, selon le cas, les suivants :

- [Rattachement de représentant](#) pour chaque nouveau représentant rattaché;
- [Retrait de représentant](#) pour chaque représentant qui n'est plus à son emploi ou qui n'agit plus pour son compte sans être à son emploi (voir [section 5.4](#));
- [Gestion des liens d'affaires](#) pour toute modification à ses liens d'affaires. (Pour plus d'information et de l'aide pour remplir ce formulaire, voir le [Feuillet d'accompagnement - Gestion des liens d'affaires](#).)



Cabinet sans représentant

Pour exercer des activités dans une discipline donnée, le cabinet doit toujours agir par l'entremise d'un représentant certifié dans cette discipline, sous réserve du régime de l'offre par Internet. Dans ce dernier cas, un cabinet ou une société autonome peut exercer ses activités sans l'entremise d'une personne physique à condition toutefois d'avoir des représentants, qui lui sont rattachés et qui sont certifiés dans la bonne discipline, afin qu'ils puissent agir en temps utile auprès des clients qui en expriment le besoin (voir [sections 1.2](#) et [4.9](#) pour plus de détails).

Certains événements (par exemple, l'invalidité ou le décès d'un représentant, la fin d'une entente entre un cabinet et ses représentants rattachés, une vente de clientèle, etc.) peuvent avoir pour conséquence qu'un cabinet n'ait plus de représentant rattaché dans une ou plusieurs disciplines pour lesquelles il est inscrit. Dès qu'il se trouve dans une telle situation, le cabinet ne peut plus agir dans cette ou ces disciplines.

Que cette situation soit temporaire ou permanente, le cabinet doit rapidement y remédier en effectuant le rattachement d'un représentant ou le retrait de la discipline visée ou de son inscription. Afin d'y pourvoir dans les plus brefs délais, le cabinet devrait avoir en place un plan de continuité des activités ([voir p. 24](#) pour plus de détails).



Formulaires

[Rattachement de représentant](#) ou [Demande de retrait de discipline ou d'inscription](#), selon le cas.

1.5 Détenir une assurance de responsabilité

LDPSF :

[art. 76, 82, 83, 131, 136](#)
[et 146 al. 2](#)

Règlement relatif à l'inscription :

[art. 2 \(1\) et \(11\), 4 \(5\), 6 \(7\) et 10 \(2\) a\) et b\)](#)

Règlement sur le cabinet :

[art. 29](#)

Règlement sur l'exercice des activités des représentants :

[art. 17](#)

Pour obtenir et maintenir son inscription comme **cabinet** ou **société autonome**, il est nécessaire de fournir à l'Autorité une preuve :

- de détention d'une assurance de responsabilité conforme aux exigences réglementaires pour couvrir sa responsabilité et celle de ses employés et associés pour les actes posés dans l'exercice de leurs fonctions;
- dans le cas d'un cabinet, que tout représentant rattaché sans être à son emploi est couvert par une assurance de responsabilité conforme aux exigences réglementaires.



Formulaire

L'Autorité transmet au cabinet ou à la société autonome une liste des représentants dont le contrat d'assurance de responsabilité viendra à échéance dans un délai approximatif de 45 jours. Cette liste est accompagnée d'une demande de transmettre à l'Autorité la preuve d'assurance jointe au formulaire [Assurance de responsabilité professionnelle](#). Cette preuve doit être transmise à l'Autorité dans les 45 jours de la demande.

Pour obtenir et maintenir son inscription comme **représentant autonome**, il est nécessaire de fournir à l'Autorité une preuve de détention d'une assurance de responsabilité conforme aux exigences réglementaires.



L'assurance de responsabilité permet à l'inscrit ou au représentant assuré de se prémunir contre les conséquences monétaires de sa responsabilité ou de celle de son mandataire, employé ou stagiaire en cas d'erreur, de faute, de négligence ou d'omission commise dans l'exercice de ses activités.

L'assurance de responsabilité constitue une forme de protection pour les consommateurs de produits et services financiers s'ils sont victimes d'une erreur, d'une faute, d'une négligence ou d'une omission de la part d'un représentant ou d'un inscrit. L'assurance de responsabilité peut permettre de dédommager le consommateur, dans les limites de la couverture souscrite.

Le contrat d'assurance de responsabilité doit prévoir une couverture conforme aux exigences du Règlement sur le cabinet ou du Règlement sur l'exercice des activités des représentants, selon le cas. Notamment, le contrat doit couvrir tout type de faute (à l'exclusion de la faute intentionnelle) et la couverture offerte doit continuer d'exister au moins cinq ans après la fin de la période d'assurance prévue. Il ne doit pas contenir d'exclusion pouvant créer une faille ou une interruption dans la couverture.

Le respect de ces conditions est essentiel. Un inscrit ou un représentant qui ne s'y conforme pas pourrait voir son inscription radiée ou son certificat révoqué.

Voir la page [Assurance de responsabilité professionnelle](#) du site Internet de l'Autorité pour plus d'information.

1.6 Payer les droits et la cotisation au Fonds d'indemnisation des services financiers

LDPSF :

[art. 77, 81, 82, 133, 135](#)
[et 146 al. 2](#)

Règlement sur les droits :

[art. 2, 3 et 3.1](#)



Formulaire

L'inscrit doit effectuer ses paiements lors du maintien d'inscription soit dans les services en ligne de l'Autorité, soit au moyen du [Formulaire de paiement par la poste](#).

1.7 Présenter l'honnêteté, la compétence et la solvabilité voulues

LDPSF :

[art. 78, 79, 132 et 146](#)

Pour obtenir son inscription, la personne morale ou physique qui la demande, de même que ses administrateurs et dirigeants ou ses associés, doivent présenter, de l'avis de l'Autorité, l'honnêteté, la compétence et la solvabilité voulues.

L'Autorité peut refuser l'inscription dans une discipline ou l'assortir de restrictions notamment lorsque celui qui la demande, ou un de ses administrateurs ou dirigeants ou associés, a déjà vu son inscription radiée.

Règlement relatif à l'inscription :

[art. 2 \(4\), \(7\), \(13\), \(14\), \(15\), \(15.1\) et \(16\) et 2.1](#)

Pour obtenir son inscription comme **cabinet**, il est nécessaire de fournir à l'Autorité, entre autres, les renseignements et documents suivants :

- les noms et adresses de ses administrateurs et dirigeants;
- le nom du dirigeant responsable de la personne morale (voir la page [Dirigeant responsable](#) du site Internet de l'Autorité pour plus d'information);
- des déclarations de la personne morale, de ses administrateurs et de ses dirigeants confirmant certaines informations relatives à leur honnêteté, à leur compétence et à leur solvabilité.
- en courtage hypothécaire, une déclaration signée par une personne autorisée confirmant que le dirigeant responsable du cabinet satisfait aux conditions suivantes :
 - il est titulaire d'un certificat dans cette discipline;
 - il a, dans les deux ans précédant la demande d'inscription, réussi les examens portant sur les compétences que doit posséder un dirigeant responsable ou agi comme dirigeant responsable d'un cabinet ou d'une société autonome ou été inscrit comme représentant autonome dans cette discipline;
 - il n'est pas en défaut de se conformer aux obligations de formation continue prévues à l'article 5 du Règlement sur la formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires.



Formulaire

Déclarations effectuées au moyen du formulaire [Inscription de cabinet ou de société autonome](#).

Règlement relatif à l'inscription :

[art. 6 \(2\), \(5\), \(8\), \(9\), \(9.1\) et \(10\) et 6.1](#)

Pour obtenir son inscription comme **société autonome**, il est nécessaire de fournir à l'Autorité, entre autres, les renseignements et documents suivants :

- les noms et adresses de ses associés;
- le nom du dirigeant responsable de la société;
- des déclarations de la société et de chacun des associés confirmant certaines informations relatives à leur honnêteté, à leur compétence et à leur solvabilité.
- en courtage hypothécaire, une déclaration signée par l'associé autorisé confirmant que le dirigeant responsable satisfait aux conditions suivantes :
 - il est titulaire d'un certificat dans cette discipline;
 - il a, dans les deux ans précédant la demande d'inscription, réussi les examens portant sur les compétences que doit posséder un dirigeant responsable ou agi comme dirigeant responsable ou été inscrit comme représentant autonome dans cette discipline;
 - il n'est pas en défaut de se conformer aux obligations de formation continue prévues à l'article 5 du Règlement sur la formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires.



Formulaire

Déclarations effectuées au moyen du formulaire [Inscription de cabinet ou de société autonome](#).

Règlement relatif à l'inscription :

[art. 4 \(5.1\) et \(6\) et 4.1](#)

Pour obtenir son inscription comme **représentant autonome**, l'inscrit doit fournir à l'Autorité une déclaration confirmant certaines informations relatives à son honnêteté et à sa compétence et, en courtage hypothécaire, une déclaration signée confirmant qu'il satisfait aux conditions suivantes :

- il est titulaire d'un certificat dans cette discipline;
- il a, dans les deux ans précédant l'inscription, réussi les examens portant sur les compétences que doit posséder un dirigeant responsable ou agi comme dirigeant responsable ou été inscrit comme représentant autonome dans cette discipline;
- il n'est pas en défaut de se conformer aux obligations de formation continue prévues à l'article 5 du Règlement sur la formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires.



Formulaire

Déclarations effectuées au moyen du formulaire [Inscription de représentant autonome](#).

Règlement relatif à l'inscription :
[art. 10 \(2\) g\), h\) et j\)](#)
[iv, 10.1 et 10.2](#)

Lors de sa demande de maintien, l'inscrit doit, selon le cas, fournir des déclarations de l'inscrit, des administrateurs et des dirigeants du cabinet ou des associés de la société autonome confirmant certaines informations relatives à leur honnêteté, à leur compétence et à leur solvabilité.



Formulaire

Déclarations effectuées au moyen de l'[Annexe - Déclaration des dirigeants et des administrateurs ou associés](#). (Pour plus d'information et de l'aide pour remplir cette annexe, voir le [Feuillet d'accompagnement - Annexe Déclaration des dirigeants et des administrateurs ou associés](#).)

En courtage hypothécaire, « dirigeant responsable » désigne le dirigeant responsable du cabinet ou le représentant autonome, selon le cas.

Pour maintenir son inscription en courtage hypothécaire, le dirigeant responsable doit satisfaire aux conditions prévues par règlement (2.1, 4.1, 6.1) et ceci doit être attesté dans une déclaration de l'inscrit à cet effet.

L'inscrit doit en outre conserver et tenir à jour un dossier sur le dirigeant responsable dans lequel sont déposés :

- 1° le document attestant la réussite par le dirigeant responsable des examens portant sur les compétences que doit posséder un dirigeant responsable;
- 2° des copies des attestations de participation ainsi que des autres pièces justificatives concernant chaque activité de formation continue reconnue à laquelle le dirigeant responsable a participé, notamment des copies des attestations de réussite d'examens ou de tests et des relevés de notes.



Les vérifications de l'Autorité relatives à l'honnêteté, la compétence et la solvabilité des inscrits visent à assurer la protection du public.

i. Honnêteté

Cette notion est décrite aux pages [24](#), [35](#) et [36](#).

ii. Compétence

La compétence réfère à la connaissance du secteur financier et de la réglementation applicable, à la compréhension et à l'habileté à répondre aux besoins des clients de même qu'au savoir-être professionnel².

iii. Solvabilité

Un inscrit doit avoir les assises financières nécessaires à la viabilité de son entreprise³. Ainsi, celui qui demande une inscription auprès de l'Autorité doit notamment pouvoir acquitter ses dettes à échéance.



Compétence et probité des dirigeants et administrateurs

Une bonne pratique pour l'inscrit consiste à s'assurer que ses dirigeants et administrateurs ont la compétence et la probité nécessaires pour assurer une saine gestion du cabinet. Les dirigeants et administrateurs doivent posséder les compétences nécessaires, lesquelles sont démontrées par un niveau approprié d'expertise, de qualifications professionnelles, de connaissances ou d'expérience pertinente pour œuvrer dans le domaine financier ainsi qu'une bonne capacité de jugement. De plus, la probité (notion définie à la [section 3.2](#)) des dirigeants et des administrateurs est primordiale. Elle devrait faire l'objet de vérifications par l'inscrit et être maintenue tout au long du mandat.

1.8 Maintenir un compte séparé

LDPSF :

[art. 79 et 146](#)

Règlement relatif à l'inscription :

[art. 2 \(17\), 4 \(7\), 6 \(11\) et 10 \(1\)](#)

Pour obtenir son inscription, il est nécessaire de fournir à l'Autorité la déclaration relative à l'ouverture ou à l'absence d'un compte séparé prévue au Règlement relatif à l'inscription.

S'il détient des sommes pour le compte d'autrui, l'inscrit doit maintenir un compte séparé et distinct de celui qu'il maintient pour ses opérations courantes. Il dépose dans ce compte toutes les sommes qu'il a ainsi reçues ou perçues dans le cadre de ses activités régies par la LDPSF (pour plus d'information, voir la fiche [Compte séparé](#) sur le site Internet de l'Autorité).



Formulaires

Lors de l'inscription ou lors d'un changement au compte séparé, il est nécessaire de fournir l'une des déclarations suivantes, selon le cas :

- [Annexe d'ouverture de compte séparé](#);
- [Annexe d'absence de compte séparé](#); ou
- [Annexe de mise à jour de compte séparé](#).

Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome :

[art. 21.1, 28.2 et 28.3](#)

Règlement sur l'exercice des activités des représentants :

[art. 4 et 9.2](#)

En courtage hypothécaire, tout retrait du compte séparé doit être effectué au moyen d'un virement électronique, d'un chèque, d'une autre lettre de change ou d'un bordereau de transfert. Le dossier client doit contenir 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.

Un reçu doit être remis à la personne de qui la somme est perçue ou reçue.



Les avances sur rémunération reçues par le représentant doivent être déposées dans le compte séparé puisqu'elles ne lui appartiennent pas.

1.9 Obligations relatives aux liens d'affaires

Lors de son inscription et du maintien de son inscription, un cabinet, une société autonome ou un représentant autonome doit divulguer à l'Autorité certains renseignements concernant ses activités, notamment ses liens d'affaires.

Gestion des liens d'affaires pour toute modification à ses liens d'affaires. (Pour plus d'information et de l'aide pour remplir ce formulaire, voir le [Feuille d'accompagnement - Gestion des liens d'affaires](#) et le [Feuille d'accompagnement - Gestion des liens d'affaires - Courtage hypothécaire](#).)

1.9.1 Cabinets en courtage hypothécaire

Règlement relatif à l'inscription :

[art. 2 \(2.1\) et 10 \(2\) i\), j\) i, ii, iii](#)

Lors de son inscription en courtage hypothécaire ainsi qu'au moment de son maintien, le cabinet doit transmettre à l'Autorité le nom des prêteurs qui détiennent, directement ou indirectement, des intérêts dans sa propriété ou dont il détient des intérêts directs ou indirects dans la propriété.

Au moment du maintien de son inscription, le cabinet, la société autonome ou le représentant autonome doit transmettre à l'Autorité :

- le nom des prêteurs dont un prêt garanti par hypothèque immobilière a été proposé à un client au cours de la dernière année se terminant le 31 décembre;
- pour chaque prêteur visé au paragraphe précédent, la proportion du nombre de prêts garantis par hypothèque immobilière du prêteur proposés à des clients au cours de la dernière année se terminant le 31 décembre, par rapport au nombre total de prêts garantis par hypothèque immobilière proposés à des clients sur cette période;
- le nombre d'opérations de courtage relatives à un prêt garanti par hypothèque immobilière auxquelles il s'est livré au cours de la dernière année se terminant le 31 décembre.

1.9.2 Cabinets de courtage et agences en assurance de dommages

LDPSF :

[art. 83.1, 106, 147 à 157 et 235](#)

Règlement relatif à l'inscription :

[art. 2 \(3\) et 9](#)

Le cabinet qui souhaite s'inscrire à titre de cabinet de courtage en assurance de dommages devra déclarer le nom de toute institution financière, de tout groupe financier ou de toute personne morale qui est liée à une telle institution financière ou à un tel groupe financier et qui détient une participation en actions émises par le cabinet représentant plus de 20 % de la valeur des capitaux propres de ce cabinet (voir [section 1.3](#) pour plus de détails sur les capitaux propres); le cas échéant, cette information sera affichée au registre public de l'Autorité (voir [section 4.6](#) pour l'obligation de divulgation de cette information par le cabinet).

Le cabinet qui souhaite s'inscrire à titre de cabinet de courtage en assurance de dommages devra également déclarer s'il verse à un même assureur plus de 60 % des primes stipulées par les contrats qu'il conclut et qui appartiennent à une même catégorie de produits, soit des produits en assurance automobile des particuliers ou en assurance habitation des particuliers. Cette information sera également, le cas échéant, affichée au registre public de l'Autorité (voir [section 4.6](#) pour l'obligation de divulgation de cette information par le cabinet).

L'agence en assurance de dommages devra, pour sa part, déclarer le nom de l'assureur avec lequel elle est liée par contrat d'exclusivité et les produits visés par ce contrat. Cette information sera affichée au registre public de l'Autorité (voir [section 4.6](#) pour l'obligation de divulgation de cette information par le cabinet).



Formulaire

Déclarations effectuées au moyen du formulaire [Inscription de cabinet ou de société autonome](#). L'Autorité devra également être avisée dans les 30 jours de toute modification aux informations déclarées, par l'entremise du formulaire [Qualification en assurance de dommages](#).



Propriété des cabinets en assurance de dommages

L'*Avis du personnel relatif à la propriété des cabinets en assurance de dommages (articles 147 et suivants de la Loi sur la distribution de produits et services financiers)* fournit une interprétation de ce que l'Autorité considère comme une influence entraînant un contrôle de fait des cabinets par les institutions financières, les groupes financiers et les personnes morales qui leur sont liées.

1.10 Fournir une copie du cautionnement (courtage spécial)

LDPSF :

[art. 41 à 43 et 77 al. 2](#)

Règlement sur le courtage spécial :

[art. 2](#)

Règlement relatif à l'inscription :

[art. 2 \(12\) et 10 \(2\) c\)](#)

Pour obtenir son inscription comme cabinet en assurance de dommages et offrir des produits par l'entremise d'un courtier spécial, il est nécessaire de fournir une copie d'un cautionnement par police d'assurance conforme aux exigences réglementaires.



Formulaire

Copie du cautionnement jointe à la [Demande d'autorisation - Courtier spécial](#).



Le courtage spécial permet d'offrir un produit d'un assureur externe lorsque la rareté du marché le justifie. L'Autorité considère que la rareté du marché implique qu'au moins trois assureurs titulaires d'un permis au Québec aient refusé d'émettre une assurance pour un risque donné.



2 Obligations générales

LDPSF :

[art. 85, 86, 137 et 138](#)

Règlement sur l'exercice des activités des représentants :

[art. 16.1 à 16.16](#)

[Code CSF](#)

[Code RAD](#)

[Code ES](#)

L'inscrit doit respecter la LDPSF et ses règlements.

Le cabinet et la société autonome doivent veiller à ce que leurs représentants rattachés, leurs dirigeants et associés ainsi que leurs employés respectent la LDPSF et ses règlements. Le cabinet et ses dirigeants ainsi que la société autonome doivent également veiller à la discipline des représentants qui leur sont rattachés.

Le cabinet et ses dirigeants de même que le représentant autonome ou un représentant qui est associé ou employé d'une société autonome ne peuvent aider ou, par un encouragement, un conseil, un consentement, une autorisation ou un ordre, amener un représentant, un cabinet ou une société autonome à enfreindre une disposition de la LDPSF ou de ses règlements.

LDPSF :

[art. 80](#)

Le cabinet est responsable du préjudice causé à un client par toute faute commise par un de ses représentants dans l'exécution de ses fonctions. Il conserve néanmoins ses recours contre eux.

LDPSF :

[art. 84 et 146](#)

Le cabinet et la société autonome de même que leurs dirigeants ou associés doivent agir avec honnêteté et loyauté dans leurs relations avec leurs clients. Ils doivent également agir avec soin et compétence.



Un cabinet ou une société autonome agit avec **honnêteté** et **loyauté** dans ses relations avec ses clients notamment lorsqu'il ou elle :

- évite les situations de conflit d'intérêts et veille à ce que ses représentants rattachés les évitent également (voir [section 4.1](#));
- veille à ce que ses représentations et publicités de même que celles de ses représentants soient conformes et n'induisent pas en erreur⁴ (voir [section 4.2](#));
- veille à ce que toutes les divulgations obligatoires soient faites aux consommateurs et à ce que ceux-ci reçoivent toute autre information pertinente et utile (voir [section 4.6](#)).

Un cabinet ou une société autonome agit avec **soin** et **compétence** notamment lorsqu'il ou elle :

- veille à la conformité de ses activités et à la conformité des activités de ses représentants (voir [section 2.2](#));
- veille à se tenir informé(e), notamment en ayant connaissance des modifications réglementaires, des avis de l'Autorité, des avis disciplinaires et des bonnes pratiques recommandées par l'Autorité, notamment en lisant le [Bulletin de l'Autorité](#) et les [Info-Conformité](#);
- tient compte de toute communication transmise par le biais des services en ligne ou autrement par l'Autorité;
- a une tenue de dossier adéquate (voir [section 6.1](#))⁵;
- tient une comptabilité adéquate (voir [sections 1.8](#) et [6.1](#))⁶;
- veille à la protection des renseignements personnels qu'il détient, peu importe le support sur lequel ceux-ci sont conservés (ex. : dossiers informatisés ou papier) (voir [sections 4.8](#) et [6.3](#));
- adopte un plan de continuité de ses activités. À cet effet, la [Ligne directrice sur la gestion de la continuité des activités](#), applicable aux institutions financières, peut servir de référence.



Quant au représentant autonome, il doit, à titre de représentant certifié, respecter l'ensemble des lois et règlements qui lui sont applicables, notamment ses obligations d'agir avec honnêteté, loyauté, compétence et professionnalisme. Nous vous référons plus particulièrement à la [section 2.2](#).

2.1 Impartition des activités de l'inscrit



L'impartition est la délégation à un tiers de l'exécution d'une activité, que l'inscrit effectue normalement lui-même. L'impartition doit être prévue par une entente contractuelle. Elle est prévue pour une période définie et peut impliquer que le tiers reçoive une compensation financière pour l'exécution des activités qui lui sont déléguées.

Un inscrit peut impartir certaines de ses activités, par exemple :

- la tenue de livres et des registres;
- la cybersécurité;
- la vérification de la probité préalable à l'embauche d'un représentant.

Un inscrit ne pourrait toutefois déléguer les activités qui lui sont réservées ou exclusives en vertu de la loi, comme l'offre de produits et de services financiers. De plus, l'inscrit ne pourrait impartir l'ensemble de ses activités à un tiers.

Par ailleurs, l'impartition ne libère pas l'inscrit de ses obligations et de ses responsabilités. En effet, l'inscrit demeure entièrement responsable de la conformité des activités imparties au tiers. Il doit donc prendre les mesures nécessaires à la gestion et la supervision des risques liés aux activités imparties. Ces mesures peuvent notamment être prévues dans les politiques et les procédures de l'inscrit ou dans les ententes d'impartition qu'il conclut.

2.2 Conformité



L'inscrit devrait s'engager concrètement à assurer le traitement équitable du consommateur et promouvoir une culture de conformité de ses activités. À cette fin, une bonne pratique consiste à établir un programme de conformité et à désigner un dirigeant chargé de son application. Voir l'[annexe 1](#) pour des outils de référence et d'aide à la conformité.

2.2.1 Programme de conformité



Une bonne pratique consiste à établir, évaluer et maintenir à jour un programme de conformité fondé sur le traitement équitable du consommateur et adapté à sa taille, à la nature et la complexité de ses activités, de même qu'en fonction de son profil de risque. Ce programme devrait inclure des politiques et des procédures instaurant des mesures de contrôle et de supervision qui permettent d'assurer :

- a) le respect du cadre réglementaire applicable par l'inscrit de même que par ses représentants rattachés, ses administrateurs, ses dirigeants, ses associés et ses employés;
- b) la gestion des risques liés aux activités de l'inscrit, notamment ceux qui sont récurrents et de nature à porter préjudice à un client.

Ces **politiques et procédures** devraient notamment porter sur :

- la sélection des représentants rattachés, leur compétence, la conduite de leurs activités et la déclaration d'irrégularités les concernant (voir [section 3.2](#));
- les conflits d'intérêts (voir [section 4.1](#));
- la tenue adéquate des dossiers clients⁷ (voir [section 6.1](#));
- la situation financière et l'analyse des besoins du client⁸ (voir [section 4.4](#));
- les divulgations faites aux consommateurs, notamment celles relatives à la rémunération et aux liens d'affaires⁹ (voir [section 4.6](#));
- la tenue d'une comptabilité adéquate, incluant la gestion du compte séparé¹⁰ (voir [sections 1.8](#) et [6.1](#));
- le traitement des plaintes (voir [section 4.7](#))*;
- la protection des renseignements personnels¹¹ (voir [section 4.8](#)).

Les mesures de contrôle et de supervision devraient être **écrites et accessibles** aux représentants rattachés, administrateurs, dirigeants, associés ou employés, et **leur nature et leur fréquence d'application devraient être prévues**¹².

Les mesures de contrôle et de supervision peuvent, par exemple, revêtir la forme de vérifications aléatoires des transactions ou des dossiers clients. Elles peuvent cibler des activités plus à risque sur le plan de la conformité (comme les remplacements de polices, les stratégies d'effet levier ou l'acquisition de certains produits d'investissement) ou ayant fait l'objet de plaintes récurrentes.

* L'adoption d'une politique sur l'examen des plaintes et le règlement des différends est une obligation en vertu de l'article 103 LDPSF.

L'inscrit devrait bien **documenter** ses mesures de contrôle et de supervision et effectuer les suivis adéquats. En effet, les politiques et procédures de l'inscrit devraient prévoir que toute lacune importante (comme la vente de produits inadéquats ou des analyses de besoins incomplètes) font l'objet d'un suivi plus strict et que celles qui présentent un risque important pour l'inscrit (par exemple, celles qui sont récurrentes ou de nature à porter préjudice au client) sont portées à la connaissance de la haute direction ou du conseil d'administration.

L'inscrit devrait fournir la **formation** nécessaire à ses représentants rattachés, ses administrateurs, ses dirigeants, ses associés ou ses employés afin de favoriser une bonne connaissance des politiques et procédures en vigueur.

En outre, le programme de formation devrait notamment prévoir un mécanisme d'information en continu, notamment des changements réglementaires, des avis de l'Autorité et des avis disciplinaires pertinents.

Programme de conformité de l'agent général

Une bonne pratique du cabinet agissant à titre d'agent général consiste à bonifier son programme de conformité en fonction de la complexité de ses activités, notamment due aux tâches imparties par des assureurs et à son rôle d'intermédiaire. Il devrait notamment établir des mesures de contrôle liées aux affaires qui sont placées par son entremise.

Les attentes relatives aux compétences et à l'expérience requises du dirigeant chargé de la conformité de l'agent général peuvent également être adaptées. Par exemple, une meilleure formation en gestion et une expérience pertinente aux activités imparties pourraient être souhaitées.



Conformité du représentant autonome

Le représentant autonome peut adapter à sa réalité les bonnes pratiques en matière de conformité recommandées ci-dessus.

Plutôt que d'établir des politiques et procédures, le représentant autonome peut élaborer et utiliser des listes de contrôle permettant de s'assurer qu'il respecte ses obligations législatives et réglementaires dans l'exécution de ses activités, à titre d'inscrit et de représentant.

Par ailleurs, le représentant autonome peut décider d'impartir ses activités de conformité, notamment à un cabinet, mais il en demeurera toutefois responsable.

2.2.2 Dirigeant chargé du programme de conformité



Une bonne pratique consiste à désigner un dirigeant chargé de l'application du programme de conformité de l'inscrit. Toutefois, le respect de la conformité devrait demeurer l'affaire de tous, et non pas seulement du dirigeant chargé de la conformité et du personnel affecté aux activités de conformité.

i. Mandat

Le dirigeant chargé de la conformité de l'inscrit devrait avoir pour mandat :

- d'établir, de maintenir et de réviser périodiquement les politiques et procédures de conformité;
- d'appliquer ces politiques et procédures;
- d'effectuer des suivis plus stricts en cas de lacunes importantes;
- de porter dès que possible à la connaissance de la haute direction ou du conseil d'administration les lacunes qui présentent un risque important pour l'inscrit, notamment celles qui sont récurrentes ou qui sont de nature à causer préjudice au client;
- de présenter à la haute direction ou au conseil d'administration un rapport annuel sur la conformité des activités de l'inscrit.

L'inscrit devrait prévoir le remplacement du dirigeant chargé de la conformité en cas d'absence ou d'impossibilité d'agir de celui-ci¹³. L'inscrit qui exerce des activités dans la discipline du courtage hypothécaire doit prévoir le remplacement de son dirigeant responsable par une personne qui satisfait aux conditions prévues au Règlement relatif à l'inscription (détention d'un certificat de courtier hypothécaire, réussite d'un examen et formation continue obligatoire).

ii. Compétence

Le dirigeant chargé de la conformité de l'inscrit devrait avoir l'expérience et les connaissances suffisantes pour s'acquitter de son mandat. Il devrait minimalement avoir une bonne connaissance de l'encadrement législatif et réglementaire applicable à l'inscrit. Par ailleurs, sous réserve des exigences spécifiques au dirigeant responsable d'un inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire, les critères suivants peuvent être considérés dans l'évaluation de la compétence du dirigeant chargé de la conformité :

- Être titulaire d'un certificat délivré par l'Autorité;
- Avoir une expérience et une formation pertinentes dans le domaine des services financiers ou de la gestion.

Le niveau d'expérience et de formation souhaité varie en fonction de la complexité de la tâche assumée par le dirigeant chargé de la conformité. Par exemple, la fonction de dirigeant chargé de la conformité d'un cabinet de petite taille offrant une seule catégorie de produits d'assurance ne comporte pas le même niveau de complexité que celle du dirigeant d'un cabinet de grande taille offrant une plus grande diversité de produits et services.

De plus, dans la discipline du courtage hypothécaire, le dirigeant responsable doit cumuler 6 unités de formation continue spécifique à ses tâches de dirigeant responsable, lesquelles portent sur la conformité, l'éthique, la déontologie ou la pratique professionnelle, la tenue des dossiers et des registres, la gestion des risques, la prévention de la fraude ou du recyclage des produits de la criminalité ou sur le démarrage d'une entreprise et sa gestion (voir [Règlement sur la formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires \(art. 5\)](#)).

iii. Indépendance

Le dirigeant chargé de la conformité de l'inscrit devrait disposer de l'indépendance, des pouvoirs et des ressources nécessaires pour accomplir son mandat. Il devrait en outre avoir accès à la haute direction ou au conseil d'administration de l'inscrit pour communiquer une information suffisante et pertinente sur la gestion de la conformité, lorsque nécessaire.



3 Certification, sélection et surveillance des représentants

3.1 Certification des représentants

LDPSF :

[art. 12](#)

[Règlement sur la délivrance du certificat](#)

Seule une personne physique titulaire d'un certificat délivré par l'Autorité peut agir comme représentant et se présenter comme tel. Pour obtenir son certificat, elle doit répondre aux exigences et conditions prévues à la LDPSF et à ses règlements, dont :

- satisfaire aux exigences de formation minimale;
- réussir les examens prescrits par l'Autorité;
- effectuer avec succès une période probatoire;
- présenter une demande de certificat;
- acquitter les droits et frais relatifs à la délivrance du certificat.

Certaines de ces exigences ne sont pas applicables à la discipline de la planification financière.

Le représentant doit également aviser l'Autorité de toute modification à un renseignement ou à un document qu'il lui a fourni dans les 5 jours de cette modification.



Formulaire

[Demande de certificat de représentant](#)

[Règlement sur la délivrance du certificat :](#)

[art. 61 à 64](#)

Le représentant doit présenter une demande de renouvellement de son certificat annuellement. Pour ce faire, il doit satisfaire à certaines obligations, dont la formation continue obligatoire (voir la page [UFC - Unités de formation continue](#) du site Internet de l'Autorité ainsi que, pour les disciplines visées, les sites Internet de la [Chambre de la sécurité financière](#), de la [Chambre de l'assurance de dommages](#) et de l'[Institut québécois de planification financière](#) pour plus d'information à ce sujet) et le paiement de ses droits. Il est responsable de demander le renouvellement de son certificat et de payer ses droits avant la date d'échéance.

- Pour le représentant rattaché à un cabinet ou à une société autonome, le renouvellement du certificat se fait au moyen du formulaire personnalisé transmis par l'Autorité (voir la page [Renouvellement du certificat](#) du site Internet de l'Autorité pour davantage d'information à ce sujet).
- Pour le représentant autonome, le renouvellement de certificat se fait en même temps que le maintien d'inscription au moyen du formulaire personnalisé transmis par l'Autorité. (Pour plus d'information et de l'aide pour remplir le formulaire de maintien, voir le [Feuillet d'accompagnement - Renouvellement du certificat / Maintien d'inscription Représentant autonome.](#))

Le représentant qui a cessé d'exercer et qui souhaite remettre en vigueur son certificat peut consulter la page [Remise en vigueur](#) du site Internet de l'Autorité pour plus d'information sur les conditions et modalités applicables pour ce faire.

LDPSF :

[art. 1 à 7, 10 à 11.2, 13, 41, 44 à 46, 56 et 57](#)

Règlement sur la délivrance du certificat :

[art. 1 à 12.1](#)

Règlement sur l'exercice des activités des représentants :

[art. 28](#)

Le représentant peut être détenteur d'un certificat dans plusieurs des disciplines ou catégories de disciplines suivantes :

Disciplines complètes	Catégories de disciplines
<ul style="list-style-type: none"> Assurance de personnes 	<ul style="list-style-type: none"> Assurance contre la maladie ou les accidents
<ul style="list-style-type: none"> Assurance collective de personnes 	<ul style="list-style-type: none"> Régimes d'assurance collective Régimes de rentes collectives
<ul style="list-style-type: none"> Assurance de dommages (agent ou courtier) 	<ul style="list-style-type: none"> Assurance de dommages des particuliers (agent ou courtier) Assurance de dommages des entreprises (agent ou courtier)
<ul style="list-style-type: none"> Expertise en règlement de sinistres 	<ul style="list-style-type: none"> Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises
<ul style="list-style-type: none"> Courtage hypothécaire 	
<ul style="list-style-type: none"> Planification financière 	

Toutefois, un expert en règlement de sinistres ne peut être autorisé à agir dans une autre discipline, sous réserve de certaines exceptions (pour des explications et les conditions permettant à des agents et courtiers en assurance de dommages d'exercer les activités exclusives aux experts en sinistres voir [annexe 3](#) - La mention E).

Voir la page [Ajout d'une discipline ou d'une catégorie de discipline](#) du site Internet de l'Autorité pour plus d'information sur les exigences et le processus applicable pour le représentant déjà certifié qui souhaite ajouter une discipline ou une catégorie de discipline.

LDPSF :

[art. 14](#)

Le représentant doit choisir son mode d'exercice, c'est-à-dire qu'il doit choisir d'exercer ses activités :

- pour le compte d'un ou plusieurs cabinets (comme employé rattaché ou représentant rattaché sans y être employé);
- pour le compte d'une société autonome (comme associé ou employé); ou
- à titre de représentant autonome.

Il doit utiliser le même mode d'exercice pour toutes les disciplines apparaissant sur son certificat.


Expertise en règlement de sinistres

Voir la [Directive d'application de l'Autorité des marchés financiers en regard de la définition d'expert en sinistre et des activités qui lui sont exclusives](#) pour plus de détails sur l'interprétation de l'Autorité de l'encadrement applicable à la discipline de l'expertise en règlement de sinistres.



Périodes probatoires - Obligations du superviseur

L'objectif de la période probatoire est de mettre en pratique les connaissances et d'acquérir le savoir-faire et le savoir-être requis pour exercer la fonction de représentant. Cette mise en pratique s'effectue dans un contexte réel de travail et sous la surveillance d'un représentant certifié, qualifié et expérimenté. La supervision d'un stagiaire doit être effective; elle ne peut consister en une simple supervision à distance et par voie téléphonique¹⁴.

Le superviseur doit préalablement obtenir l'autorisation de l'Autorité pour agir à ce titre.



Formulaire

[Demande d'autorisation de période probatoire](#)

En début de période probatoire, le superviseur doit rencontrer le stagiaire pour lui présenter l'objectif de la période probatoire et les tâches à réaliser par chacun d'eux. Le superviseur doit offrir un encadrement suffisant qui permet au stagiaire d'exercer adéquatement les activités de représentant dans la discipline autorisée. Il doit de plus lui offrir un environnement de travail qui lui permet d'acquérir progressivement les compétences requises pour l'exercice des activités réservées aux représentants. Il doit s'assurer que les tâches attribuées au stagiaire englobent l'ensemble des activités qu'un représentant exerce dans la discipline ou la catégorie de discipline pour laquelle il souhaite obtenir un certificat.

Également, le superviseur doit s'assurer que le stagiaire respecte la réglementation dont les règles déontologiques et les règles d'éthique professionnelle.

Le superviseur doit constituer un dossier pour chacun de ses stagiaires et y consigner, entre autres :

- les tâches que le stagiaire doit effectuer en précisant les délais à respecter;
- les tâches effectuées par le stagiaire et qui nécessitent que le superviseur procède à une vérification, une révision ou une approbation concernant les produits et services offerts¹⁵ ou encore à un accompagnement et une assistance du stagiaire;
- ses annotations sur la progression du stagiaire;
- des résumés des rencontres tenues avec le stagiaire.

Ce dossier doit être conservé pendant une période de cinq ans, à compter de la réussite de la période probatoire ou de l'abandon de celle-ci, par le cabinet ou la société autonome auprès duquel le superviseur exerce ses activités ou par le superviseur, s'il agit comme représentant autonome.

Dans les 10 jours suivant la fin de la période probatoire, le superviseur doit transmettre sa recommandation, favorable ou non, à l'Autorité, quant à la réussite de la période probatoire ainsi qu'un rapport contenant les informations exigées par l'Autorité. Cette recommandation et ce rapport doivent être approuvés par la direction du cabinet ou de la société autonome du superviseur, le cas échéant.

La supervision du stagiaire est requise afin d'éviter que des erreurs ne soient commises pendant la période probatoire. À cet égard, le superviseur est responsable de tous les actes professionnels accomplis par le stagiaire pendant la période probatoire.



Formulaire

[Recommandation du superviseur en vue de l'obtention du certificat de représentant.](#)

Pour plus d'information à ce sujet, il est recommandé de consulter le [Guide de la période probatoire – Conseils pratiques pour les stagiaires et les superviseurs](#) et la section [Période probatoire](#) sur le site Internet de l'Autorité.



Interruption de la période probatoire

Seuls deux motifs peuvent justifier l'interruption d'une période probatoire :

- Le stagiaire n'est plus sous la supervision d'une personne autorisée (superviseur ou suppléant); ou
- Le stagiaire ne peut poursuivre la période probatoire pour cause d'invalidité ou en raison d'un retrait préventif, d'un congé parental ou d'autres circonstances exceptionnelles.

Si la période probatoire est interrompue pour d'autres raisons, il y a alors abandon et une nouvelle période probatoire devra être entreprise.

Dès que la période probatoire est interrompue ou abandonnée, le stagiaire doit cesser immédiatement de poser les actes qu'il était autorisé à effectuer comme stagiaire. L'interruption ne peut durer plus de quatre semaines. Si elle dure plus de 28 jours, la période probatoire doit être recommencée depuis le début et l'inscrit doit effectuer une nouvelle demande d'autorisation de période probatoire. L'Autorité doit être informée dans les cinq jours de l'interruption ou de l'abandon de la période probatoire.

Lorsque la période probatoire est interrompue, l'inscrit doit procéder à une demande de prolongation pour la durée non écoulée.

Vacances

Malgré la section précédente concernant l'interruption de la période probatoire, le stagiaire est autorisé à prendre des vacances. Il doit toutefois en informer l'Autorité dans sa demande d'autorisation de période probatoire ou, avant ses vacances, présenter une demande (papier) de modification de période probatoire pour ajouter ses vacances.

Le stagiaire qui effectue une période probatoire de 12 semaines a droit à un maximum de deux semaines de vacances, tandis que, pour la période probatoire de 6 semaines, la période de vacances autorisée est d'une semaine.

Si le stagiaire prend des vacances durant sa période probatoire sans en avoir informé l'Autorité, son certificat probatoire pourrait lui être retiré et sa période probatoire pourrait devoir être recommencée.

Un superviseur peut également prendre des vacances. Si le stagiaire est encadré par deux superviseurs, ceux-ci n'ont pas à informer l'Autorité de leurs vacances, car le second superviseur pourra prendre le relais durant l'absence du premier. Ils ne pourront toutefois prendre des vacances simultanément.

Si un seul superviseur encadre le stagiaire, il devra alors nommer un superviseur suppléant pour prendre des vacances. Cela pourrait être fait dans la demande initiale de demande d'autorisation de période probatoire ou en remplissant de nouveau ce formulaire, lequel devra être reçu par l'Autorité au moins 10 jours ouvrables avant les vacances du superviseur.



Formulaire

Les vacances du stagiaire ou du superviseur doivent être déclarées à l'Autorité au moyen du formulaire [Demande d'autorisation de période probatoire, changement de superviseur, prolongation du certificat probatoire, ajout de vacances du stagiaire](#).

3.2 Sélection et surveillance des représentants

LDPSF :
[art. 16](#)

Le représentant doit agir avec **honnêteté** et **loyauté** dans ses relations avec ses clients. Il doit également agir avec **compétence** et **professionnalisme**.

LDPSF :
[art. 85 et 137](#)
Règlement sur l'exercice des activités des représentants :
[art. 16.1 à 16.16](#)
Code CSF
Code RAD
Code ES

Le cabinet et ses dirigeants de même que la société autonome doivent veiller à la discipline des représentants qui agissent pour leur compte. Ils s'assurent également que les représentants de même que les employés (ainsi que les dirigeants dans le cas d'un cabinet) agissent conformément à la LDPSF et ses règlements.

LDPSF :
[art. 80](#)

Le cabinet est responsable du préjudice causé à un client par toute faute commise par un de ses représentants dans l'exécution de ses fonctions. Il conserve néanmoins ses recours contre lui.

LDPSF :
[art. 18, et 461 à 494](#)

Certaines pratiques sont spécifiquement interdites, notamment :

- les ventes liées, c'est-à-dire assujettir la conclusion d'un contrat à l'obligation pour le client de conclure un contrat d'assurance;
- les fausses représentations;
- les pressions indues ou les manœuvres dolosives;
- l'abus d'influence;
- la contravention aux ordres d'exécution ou aux opérations demandées par un client;
- le rabais de prime à l'insu de l'assureur.

LDPSF :
[art. 218 à 220](#)

Règlement sur la délivrance du certificat :
[art. 62](#)

L'Autorité peut révoquer un certificat, le suspendre ou l'assortir de conditions dans certaines circonstances, notamment si son titulaire est déclaré coupable d'une infraction ou d'un acte qui a un lien avec l'exercice des activités de représentant;

L'Autorité peut refuser la délivrance ou le renouvellement d'un certificat ou l'assortir de conditions lorsqu'elle est d'avis que la personne ne possède pas la **probité** ou la solvabilité nécessaire à l'exercice des activités de représentant ou se trouve dans une situation incompatible avec l'exercice de telles activités.

Un représentant a l'obligation d'aviser l'Autorité de toute modification à un renseignement ou à un document qu'il lui a fourni dans les 5 jours de cette modification. Il doit donc ainsi aviser l'Autorité notamment de toute faillite, cession de ses biens ou ordonnance de séquestre prononcée en vertu de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité, ainsi que de toute déclaration de culpabilité. Pour plus d'information sur la façon de déclarer une faillite ou les conséquences de celle-ci, voir la page [Faillite ou proposition de consommateur](#) sur le site Internet de l'Autorité.



Formulaires

[Formulaire en cas de faillite](#)

[Formulaire en cas de déclaration de culpabilité](#)



Un représentant agit avec **honnêteté** et **loyauté** dans ses relations avec ses clients notamment lorsqu'il :

- évite les situations de conflit d'intérêts (voir [section 4.1](#));
- leur divulgue toutes les informations obligatoires, qu'il leur remet les avis prévus par règlement et qu'il leur transmet toute autre information utile et pertinente (voir [section 4.6](#));
- évite toute pratique interdite (par exemple, les ventes liées, rabais de prime, etc.) ou inadmissible (par exemple, la multiplication des transactions (*churning*) pour générer des commissions).

Un représentant agit avec **compétence** et **professionnalisme** notamment lorsqu'il :

- veille à la conformité de ses activités (voir [section 2.2](#));
- se tient informé, notamment des modifications réglementaires, des avis de l'Autorité, des avis disciplinaires pertinents et des bonnes pratiques recommandées par l'Autorité, par exemple en lisant le [Bulletin de l'Autorité](#) et les [Info-Conformité](#);
- tient compte de toute communication transmise par le biais des services en ligne ou autrement par l'Autorité;
- fait preuve de disponibilité et de diligence dans l'exercice de ses activités (voir [section 4.3](#));
- assure la continuité du service à donner au client lorsque sa relation avec lui prend fin, peu importe la cause. À cet effet, il convient de consulter l'[Avis relatif aux obligations des représentants et des assureurs quant au service offert aux clients en vertu de contrats d'assurance de personnes – clientèle orpheline](#);
- respecte ses obligations de formation continue.



Notion de probité

La probité peut être définie comme l'observance des règles, morales ou légales, et le respect de ses devoirs et obligations. Les qualités d'honnêteté, de loyauté, de professionnalisme et de compétence sont au cœur de l'interprétation et de l'application de la notion de probité¹⁶.

On ne peut sectoriser la probité selon les disciplines. Le manque de probité dont un individu fait preuve en enfreignant toute obligation réglementaire (par exemple, en vertu de la Loi sur les valeurs mobilières) peut être considéré dans l'évaluation de la probité en vertu de la LDPSF, car les mêmes qualités (honnêteté, loyauté, compétence et professionnalisme) sont requises pour toutes les activités liées à la distribution de produits et services financiers¹⁷.

Le représentant doit agir avec probité tout au long de ses activités afin d'assurer la protection des consommateurs¹⁸.

3.2.1 Sélection des représentants



Cette section n'est pas applicable au représentant autonome.



Une bonne pratique pour l'inscrit consiste à mettre en place un processus de sélection des représentants par l'entremise desquels il entend agir. Ce processus de sélection devrait prévoir la vérification de l'exactitude des renseignements fournis par le représentant et toute autre vérification permettant de valider sa probité. Par exemple, l'inscrit peut vérifier :

- la compétence;
- les références fournies ainsi que ses antécédents professionnels;
- les motifs de résiliation de contrat ou de licenciement auprès d'autres inscrits ou assureurs;
- les antécédents criminels;
- les antécédents disciplinaires;
- la situation financière et les antécédents en matière de faillite.

Les vérifications effectuées dans le cadre du processus de sélection peuvent mener à la conclusion que le représentant présente un certain risque. Selon l'évaluation faite du risque, l'inscrit pourrait tout de même conclure une entente avec le représentant, mais en prévoyant d'effectuer une surveillance plus étroite de ses activités.

3.2.2 Surveillance des représentants



Cette section n'est pas applicable au représentant autonome.



Afin d'assurer une surveillance continue de tous les représentants par l'entremise desquels il agit, l'inscrit a tout intérêt à veiller :

- au respect des exigences applicables au renouvellement de leurs certificats (par exemple, aux obligations de formation continue, de détention d'une assurance de responsabilité, etc.);
- à la probité (par exemple, par une vigie des enquêtes en cours ou des accusations pendantes en matière disciplinaire ou criminelle);
- à la conformité dans la conduite de leurs activités, notamment quant à la compétence attendue en fonction des produits offerts (voir [sections 2.2, 4 et 5](#)).

Une surveillance soutenue devrait être effectuée lorsqu'un représentant n'a pas beaucoup d'expérience dans le domaine dans lequel il œuvre¹⁹. De plus, lorsqu'une lacune ou un incident est constaté, l'inscrit doit bien évaluer le risque qui en résulte et prendre les actions nécessaires pour limiter ce risque. La protection des consommateurs de produits et services financiers devrait guider l'inscrit dans cette évaluation.

Tout incident devrait faire l'objet d'un suivi, par exemple d'une surveillance plus étroite ou d'un *coaching*. Dans certains cas, un seul incident peut suffire à ce qu'un inscrit ait des motifs valables de ne plus agir par l'entremise d'un représentant. Dans d'autres cas, c'est la récurrence de lacunes ou d'incidents qui peut justifier un inscrit de mettre un terme à son lien d'affaires avec un représentant.



Formulaire

[Retrait de représentant](#)



Supervision du représentant dont le certificat est assorti de conditions

Les attentes de l'Autorité sont élevées en ce qui concerne la supervision d'un représentant dont le certificat est assorti de conditions, car l'imposition de conditions à un certificat répond à un objectif de protection du public.

i. Condition de supervision rapprochée

Chacune des transactions effectuées par un représentant assujetti à une condition de supervision rapprochée doit être examinée une fois par semaine par le cabinet ou la société autonome. Le dirigeant ou l'associé responsable de ce cabinet ou de cette société autonome doit, mensuellement, remplir et conserver dans ses dossiers une déclaration écrite faisant état des transactions effectuées par ce représentant. Il doit transmettre cette déclaration à l'Autorité sur demande ou si des enjeux de conformité ou relatifs aux plaintes sont relevés concernant ces transactions.



Formulaire

[Déclaration relative à une condition de supervision rapprochée](#)

ii. Condition de supervision stricte

Chacune des transactions effectuées par un représentant assujetti à une condition de supervision stricte doit avoir été approuvée préalablement par le cabinet ou la société autonome. Le dirigeant ou l'associé responsable de ce cabinet ou de cette société autonome doit, mensuellement, remplir, transmettre à l'Autorité et conserver dans ses dossiers une déclaration faisant état des transactions effectuées par ce représentant.



Formulaire

[Déclaration relative à une condition de supervision stricte](#)

Au sujet de la supervision d'un représentant dont le certificat est assorti de conditions, voir également l'[Info-Conformité volume 4, numéro 2](#).



4 Obligations envers les clients et le public

4.1 Conflits d'intérêts

LDPSF :
[art. 16, 84 et 146](#)

L'inscrit et le représentant doivent agir avec honnêteté et loyauté dans leurs relations avec leurs clients.

LDPSF :
[art. 85](#)

Le cabinet et ses dirigeants doivent veiller à la discipline de leurs représentants et s'assurer qu'ils agissent conformément à la loi et à ses règlements, incluant les règles déontologiques.

Règlement sur l'exercice des activités des représentants :
[art. 16.5, 16.6](#)

Le représentant doit, dans l'exercice de ses activités, sauvegarder en tout temps son indépendance et éviter de se placer, directement ou indirectement, dans une situation où il serait réellement ou potentiellement en conflit d'intérêts. Les intérêts de son client doivent passer avant les siens.

Code CSF :
[art. 18 à 22](#)

À cet effet, les règles déontologiques prévoient certaines interdictions spécifiques. Le représentant ne peut notamment pas :

- conseiller à un client de faire des placements dans une personne morale, une société ou des biens dans lesquels il a, directement ou indirectement, un intérêt;
- conclure une transaction ou une entente, à titre de représentant en assurance de personnes, avec un client dont il est le tuteur datif, le curateur ou le conseiller au majeur, au sens du *Code civil du Québec*.

Code RAD :
[art. 10 et 19](#)

Code ES :
[art. 9, 11 et 28](#)

Règlement sur le cabinet :
[art. 11.1](#)

Le cabinet ou la société autonome ne peut adopter de mesures incitatives qui pourraient influencer le représentant dans l'exécution de ses obligations au préjudice de son client. À titre d'exemple, une promotion ou un concours orienté vers la vente de produits spécifiques est présumé avoir une telle influence.

Le cabinet ou la société autonome peut fournir au représentant des avantages non pécuniaires de nature promotionnelle et de valeur modique, s'ils ne sont pas suffisamment significatifs (par leur valeur ou leur fréquence) pour avoir une incidence négative sur l'exécution de ses obligations.

Règlement sur l'exercice des activités des représentants :
[art. 5](#)

Le représentant ne peut participer, directement ou indirectement, à des concours ou promotions qui pourraient l'influencer dans l'exécution de ses obligations envers son client.

Le représentant peut se faire payer les coûts directs de sa participation à une conférence ou un séminaire qui concerne les activités régies par la LDPSF.

Règlement sur l'exercice des activités des représentants :
[art. 2 et 3](#)

Par ailleurs, le représentant devra déclarer à l'Autorité, pour analyse, toute activité qu'il exerce dans un domaine différent de celui de sa pratique de représentant (voir [section 4.2.2.](#)). Dans tous les cas, le représentant ne peut exercer les occupations incompatibles, énumérées au Règlement sur les activités des représentants, pour lesquelles la position d'influence, le conflit d'intérêts ou l'apparence de conflit d'intérêts est évident et sans équivoque.



Notion de conflit d'intérêts

Il y a conflit d'intérêts lorsque les intérêts, professionnels ou personnels, de différentes personnes sont incompatibles ou divergents. Tout conflit entre les intérêts d'un inscrit et ceux d'un consommateur constitue un risque que l'inscrit n'agisse pas dans le meilleur intérêt du consommateur. Or, les intérêts du client doivent passer avant ceux de l'inscrit.

L'obligation d'éviter les conflits d'intérêts est fondamentale au traitement équitable du consommateur. À l'exception de certaines situations spécifiques devant être divulguées au client (voir [section 4.6](#)), l'inscrit doit éviter et, par conséquent, régler toute situation de conflit d'intérêts de manière appropriée, ce qui peut aller jusqu'à cesser de servir un client.

Le conflit d'intérêts est une question de fait. La situation doit être évaluée objectivement pour que l'on puisse déterminer s'il y a une situation potentielle ou réelle de conflit d'intérêts. Par ailleurs, certaines situations créent plutôt une apparence de conflit d'intérêts et devraient également être évitées.

La distribution de produits et services financiers est susceptible de donner lieu à des conflits entre les intérêts d'un consommateur et ceux d'un inscrit, ses administrateurs, ses dirigeants, ses associés, ses employés ou ses représentants rattachés. Les conflits d'intérêts ou les apparences de conflits d'intérêts peuvent découler :

- **des incitatifs financiers (ou mécanismes de rémunération** (voir [section 5.1](#)) **et non financiers** (voir [section 5.2](#))), par exemple :
 - un produit pour lequel un taux de commission plus élevé amène l'inscrit ou le représentant à en favoriser la vente, sans qu'il s'agisse d'un produit qui convient aux besoins du client;
 - un programme de bonification influençant le choix des produits ou de l'assureur qu'un inscrit propose à ses clients;
 - un concours de vente d'un produit particulier, lié à une catégorie de produits ou à la performance du représentant ou de l'inscrit qui peut l'amener à concentrer sa production.

Le document de réflexion [La gestion des risques de conflits d'intérêts liés aux incitatifs](#) de l'Autorité décrit plus amplement les risques de conflits d'intérêts associés aux incitatifs financiers et non financiers.

- **des relations entre les différentes entités d'un groupe financier** (incluant notamment des inscrits, des assureurs, des coopératives de services financiers, des banques et d'autres personnes morales affiliées) qui offrent des produits et services financiers à un même groupe de consommateurs. Bien que ces modèles d'affaires répondent à des objectifs d'efficacité et de commodité pour la clientèle, il peut parfois en résulter des pratiques commerciales susceptibles de créer des conflits d'intérêts. Par exemple, un assureur qui exige un certain volume d'affaires placées auprès de lui en échange de services (comme l'utilisation d'un système informatique) offerts aux inscrits du même groupe financier.
- **d'autres ententes commerciales**, par exemple :
 - un contrat d'impartition au terme duquel un assureur paie des frais d'impartition supérieurs au coût réel des services sous-traités, afin d'attirer des ventes plus importantes du cabinet sous-traitant (ou agent général);
 - un prêt consenti par un assureur à un inscrit dont les conditions (par exemple, le taux d'intérêt applicable) sont liées à l'atteinte de volumes d'affaires placés auprès de cet assureur;
 - une convention d'achat-vente d'actions ou de clientèle qui comporte un engagement de transfert d'un volume d'affaires à l'acquéreur sous peine d'ajustement de prix de vente²⁰.
- **de transactions financières personnelles avec les clients**, par exemple :
 - un emprunt²¹ ou un prêt²² d'un représentant à son client;
 - un projet de placement privé avec un client, tel qu'un investissement d'un client dans une entreprise dans laquelle l'inscrit a un intérêt significatif²³ ou un placement conjoint par un représentant et son client dans un club d'investissement;
 - un avantage pécuniaire ou non pécuniaire offert à un client, tel que des cadeaux ou des dons de bienfaisance en échange d'indications de clients, ou, à l'inverse, un avantage pécuniaire ou non pécuniaire offert par un client à un représentant.
- **d'un double emploi** qui peut donner lieu à un conflit d'intérêts ou à une apparence de conflit d'intérêts, par exemple un représentant en assurance de personnes agissant comme liquidateur de la succession d'un client décédé²⁴. Toute activité qu'un représentant exerce dans un domaine différent de celui de sa pratique de représentant devra être déclarée à l'Autorité pour analyse (voir [section 4.2.2.](#)).



Prévenir, détecter et éviter les conflits d'intérêts

L'inscrit devrait **prévenir** les situations de conflit d'intérêts réelles ou potentielles par la mise en place des mesures suivantes :

- analyser ses ententes, ses pratiques ou ses activités (par exemple, les incitatifs financiers et non financiers mis en place ou convenus, ses relations avec d'autres entités d'un même groupe financier, ses autres ententes commerciales ou les situations de double emploi, le cas échéant) afin de déterminer celles qui sont susceptibles de générer des conflits d'intérêts;
- établir des balises ou des normes claires (par exemple, des seuils maximaux relatifs aux incitatifs financiers) afin d'atténuer les risques de conflits d'intérêts. Ces balises et normes devraient être fréquemment réévaluées;
- veiller à ce que les ententes commerciales que l'inscrit négocie et signe (en particulier ses ententes de distribution) de même que ses pratiques et activités soient conformes aux balises et normes établies.

Le cabinet ou la société autonome devrait élaborer, mettre en place et appliquer des **politiques et des procédures** relatives aux conflits d'intérêts visant ses représentants rattachés, ses administrateurs, ses dirigeants, ses associés et ses employés. Ces politiques et procédures devraient comporter les éléments suivants :

- une description de ce que constitue un conflit d'intérêts et des exemples de situations susceptibles de générer des conflits d'intérêts ou une apparence de conflit d'intérêts, afin d'en faciliter la **compréhension** et la **détection**;
- un processus d'escalade permettant d'**informer les échelons supérieurs** de conflits d'intérêts réels ou potentiels;
- une procédure prévoyant comment l'inscrit entend **régler** les situations de conflit d'intérêts constatées. Une telle procédure devrait notamment prévoir les interventions concrètes effectuées pour mettre fin aux conflits d'intérêts, notamment de quelle manière un représentant peut cesser de servir le client;
- une obligation de **documenter** les situations de conflit d'intérêts constatées et de préciser de quelle façon elles ont été réglées;
- une **reddition de compte** périodique à la haute direction ou au conseil d'administration des situations de conflit d'intérêts documentées;
- un programme de **formation** offert aux représentants rattachés, aux administrateurs, aux dirigeants, aux associés ou aux employés afin de favoriser une bonne connaissance des politiques et procédures relatives aux conflits d'intérêts;
- des **mécanismes de contrôle internes** afin d'assurer le respect des politiques et procédures relatives aux conflits d'intérêts, prenant par exemple la forme d'examens (aléatoires ou fondés sur le risque) des dossiers clients et des pratiques des représentants.

4.2 Publicité, représentations et sollicitation de la clientèle

4.2.1 Mentions obligatoires et obligations générales

Règlement sur le cabinet :

[art. 1 à 10](#)

Règlement relatif à l'inscription :

[art. 2 \(1\), 4 \(1\), 6 \(1\) et 11 à 14.6](#)

RALA :

[art. 35 et 37](#)

Règlement sur l'exercice des activités des représentants :

[art. 10 à 15 et 16.13](#)

Règlement sur la délivrance du certificat :

[art. 1 à 12.1](#)

Règlement sur les titres pl. fin. :

[art. 1](#)

Code CSF :

[art. 16](#)

Code RAD :

[art. 15](#)

Code ES :

[art. 16](#)

L'inscrit doit, dans sa publicité, ses représentations ou sa sollicitation auprès de la clientèle, utiliser son nom ou, le cas échéant, les autres noms dont il fait usage au Québec dans l'exercice de ses activités et qui ont été déclarés à l'Autorité et inscrits au registre de l'Autorité.

Le cabinet et la société autonome doivent se présenter sous les titres prévus par règlement, selon les disciplines pour lesquelles ils sont inscrits. Certaines exceptions sont toutefois prévues pour celui qui est inscrit dans plus d'une discipline (il pourrait par exemple, selon le cas, utiliser le titre de « cabinet de services financiers »). Une agence en assurance de dommages devra cependant toujours se présenter comme « agence en assurance de dommages », même si, à titre de cabinet, elle est inscrite dans plus d'une discipline et peut par ailleurs se présenter également sous ces autres titres.

Le représentant autonome utilise les titres des disciplines ou des catégories de discipline apparaissant sur son certificat.

Lors de la première rencontre avec le client, le représentant doit remettre à celui-ci un document (généralement une carte professionnelle) mentionnant les éléments suivants :

- son nom, sa principale adresse d'affaires, son numéro de téléphone et, le cas échéant, son adresse électronique;
- les titres et les abréviations qu'il est autorisé à utiliser;
- le nom du cabinet ou de la société autonome pour le compte duquel il exerce ses activités ou la mention « représentant autonome ».

Ce document ou toute autre représentation écrite (incluant les médias sociaux) peut également contenir d'autres éléments lorsqu'ils ne sont pas susceptibles de prêter à confusion, qu'ils sont liés à l'exercice des activités du représentant et qu'ils ne sont pas incompatibles avec l'exercice de ces activités.

Les représentations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur sont interdites.



La publication de taux d'intérêt en courtage hypothécaire

L'inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire peut afficher des taux d'intérêt dans sa publicité, ses représentations ou ses sollicitations. Il doit s'assurer que l'affichage des taux d'intérêt, par lui ou ses courtiers hypothécaires, est conforme aux règles sur la publicité, les représentations et les sollicitations de la clientèle. Il est notamment interdit de faire, par quelque moyen que ce soit, de la publicité ou des représentations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur ou de laisser miroiter des résultats qu'il n'est pas en mesure de procurer. L'inscrit doit également s'assurer que la publicité et les représentations sont conformes à ce qu'il propose. Par exemple, un inscrit qui affiche un taux d'intérêt qui, dans les faits, ne serait accessible que pour quelques rares personnes ne respecterait pas ces exigences.

Aussi, lorsque le taux d'intérêt est affiché en identifiant le prêteur qui offre ce taux, l'inscrit ou le représentant qui affiche ce taux doit le faire avec l'autorisation de ce prêteur. (Voir [Avis relatif à l'application de certains règlements au courtage hypothécaire, art. 1 à 10](#) du Règlement sur le cabinet et [art. 14](#) du Règlement sur l'exercice des activités des représentants).



Le guide [Guide sur les représentations](#) traite des règles de représentation et d'affichage applicables aux inscrits.

Toutes les règles énoncées pour les représentations s'appliquent aux représentations mises en ligne sur Internet et dans les médias sociaux.

4.2.2 Activités non régies par la LDPSF

Règlement sur le cabinet : [art. 11](#)

À l'occasion d'une activité non régie par la LDPSF, le cabinet ou la société autonome qui, par l'entremise d'un représentant, présente de la publicité ou sollicite la clientèle en vue de lui vendre un produit ou un service financier doit indiquer son titre ou le fait qu'il distribue des produits et services financiers.

LDPSF : [art. 106](#)

Le cabinet ou la société autonome doit déclarer, lors de son inscription et de son maintien, toute activité non régie par la LDPSF qu'il exerce et pour laquelle il déclare des revenus.



Formulaires

Formulaire [Inscription de cabinet ou de société autonome](#) ou [Inscription de représentant autonome](#), ou formulaire personnalisé de maintien d'inscription transmis par l'Autorité. (Pour plus d'information et de l'aide pour remplir le formulaire de maintien, voir le [Feuillet d'accompagnement - Maintien d'inscription \(Cabinet - Société autonome\)](#).)

Règlement sur l'exercice des activités des représentants : [art. 2 et 3](#)

Le représentant ne peut exercer des occupations incompatibles avec ses activités de représentant.



Formulaire

Règlement sur la délivrance du certificat : [art. 62](#)

Le représentant doit déclarer toute activité (rémunérée ou non) qu'il exerce dans un domaine différent de celui de sa pratique de représentant au moyen du [Formulaire en cas de double emploi](#).



Autres activités de l'inscrit

Il n'existe aucune restriction réglementaire quant aux autres activités que peut exercer un cabinet ou une société autonome. L'entreprise ne doit toutefois pas s'identifier comme un cabinet ou une société autonome lorsqu'elle exerce des activités non régies par la LDPSF. En effet, les représentations que peut faire un cabinet ou une société autonome à ce titre ne peuvent servir qu'à l'exercice de ses activités prévues à la LDPSF et à aucune autre activité.

Autres activités du représentant (double emploi)

L'exercice d'autres activités, rémunérées ou non, par un représentant est limité par :

- son obligation d'éviter de se placer, directement ou indirectement, en situation de conflit d'intérêts ([section 4.1](#));
- les activités incompatibles prévues par règlement. Une interprétation relative aux occupations incompatibles est donnée dans l'[Avis relatif à l'application du Règlement sur l'exercice des activités des représentants, R.R.Q., c. 9.2, r. 10.](#)

Le représentant qui souhaite exercer une « autre activité » devra déclarer cette activité à l'Autorité au moyen du [Formulaire en cas de double emploi](#). À la suite de l'analyse du formulaire de double emploi, l'Autorité transmet l'une ou l'autre des réponses suivantes au représentant :

- une acceptation de l'exercice de l'activité divulguée;
- une mise en garde quant à l'exercice de l'activité divulguée. Dans ce cas, une copie de la mise en garde est transmise au cabinet ou à la société autonome pour le compte duquel le représentant agit. De plus, l'Autorité requiert du cabinet qu'il signe un engagement selon lequel il doit s'assurer que l'activité déclarée n'entre pas en conflit avec ses activités de représentant;
- un refus de l'exercice de l'activité divulguée.

L'Autorité détermine si l'activité déclarée par le représentant est acceptable ou non notamment en évaluant si celle-ci :

1. lui donne accès à de l'information de nature confidentielle;
2. le place en position d'influence ou en situation de conflit d'intérêts;
3. est exercée auprès de la même clientèle que celle auprès de laquelle il exerce ses activités de représentant.

Voir la page [Double emploi ou autre occupation](#) du site Internet de l'Autorité pour davantage d'information à ce sujet.

4.3 Faire preuve de disponibilité et de diligence

Règlement sur l'exercice des activités des représentants :
[art. 4 \(1\) et 16.2](#)

Code CSF :
[art. 2, 24, 42 et 43](#)

Code RAD :
[art. 8, 26, 34 et 34.1](#)

Code ES :
[art. 33, 54 et 55](#)

Le représentant doit, pendant la durée de validité de son certificat, faire preuve de disponibilité et de diligence dans l'exercice de ses activités.



Obligation de disponibilité et de diligence

Une interprétation de l'obligation de disponibilité et de diligence est donnée dans l'[Avis relatif à l'application du Règlement sur l'exercice des activités des représentants, R.R.Q., c. 9.2, r. 10.](#)

4.4 Collecte, conseil et convenance

LDPSF :
[art. 27 et 28](#)

Code CSF :
[art. 12 à 15](#)

Le représentant en assurance

Le représentant en assurance doit s'enquérir de la situation de son client afin d'identifier ses besoins. Il doit également conseiller son client adéquatement, dans les matières relevant des disciplines dans lesquelles il est autorisé à agir et, s'il lui est possible, lui offrir un produit qui convient à ses besoins.

Le représentant peut donc déléguer à une personne non certifiée la collecte de renseignements concernant le client. Il devra toutefois s'assurer que cette collecte est faite de manière adéquate, puisque dans tous les cas il en demeurera responsable.

À l'inverse, le représentant ne pourrait pas déléguer à une personne non certifiée son obligation de conseil. Le consommateur qui communique avec un inscrit peut donc s'attendre à ce que ce soit un représentant certifié qui lui fournisse des conseils. L'Autorité considère notamment comme du « conseil en assurance » le fait de discuter avec un client en lien avec le choix de ses protections, de lui recommander un produit d'assurance et de lui présenter les résultats de son analyse de besoins.

Pour plus de précision à ce sujet, pour davantage d'exemples de ce que l'Autorité considère comme du « conseil en assurance » et pour des exemples d'activités propres au représentant certifié ou, à l'inverse, pouvant être exercées par des personnes non certifiées, veuillez consulter l'[Avis sur la collecte de renseignements et le conseil en assurance](#).

Avant la conclusion d'un contrat d'assurance, le représentant doit décrire au client le produit qu'il lui propose en lien avec ses besoins, en lui expliquant la nature de la garantie offerte et les exclusions particulières.

Règlement sur l'exercice des activités des représentants :

[art. 9.7, 16.8 et 16.9](#)

Règlement sur le cabinet :

[art. 21.1](#)

Le courtier hypothécaire

Le courtier hypothécaire est tenu sensiblement aux mêmes obligations que le représentant en assurance, avec les adaptations nécessaires aux spécificités de sa discipline.

Le courtier hypothécaire doit recueillir les renseignements portant sur l'identification des besoins du client et sur sa situation financière, notamment :

- l'objet, les caractéristiques et les modalités du prêt sollicité;
- l'immeuble qui sera grevé d'une hypothèque;
- les antécédents de crédit du client;
- ses revenus;
- sa capacité à rembourser le prêt;
- le niveau de ses connaissances financières.

Ces renseignements doivent être consignés au dossier client.

S'il propose un prêt hypothécaire à son client, le courtier hypothécaire doit s'assurer que ce prêt convient à la situation et aux besoins du client. Le courtier hypothécaire doit conseiller adéquatement son client et lui donner tous les renseignements qui pourraient lui être nécessaires ou utiles.

Il doit notamment expliquer à son client la nature des frais liés au prêt garanti par hypothèque immobilière sollicité ainsi que la nature, les particularités, les avantages et les inconvénients du prêt garanti par hypothèque immobilière qu'il lui propose, incluant les pénalités applicables en cas de défaut de respecter les termes du contrat de prêt.

Le courtier doit donner suffisamment d'information à son client pour que celui-ci soit en mesure d'anticiper les coûts liés au prêt hypothécaire qu'il sollicite. Le courtier hypothécaire devrait porter à l'attention de son client que d'autres frais que les frais d'intérêt peuvent être exigés par le prêteur hypothécaire ou autrement requis afin d'obtenir le prêt hypothécaire qu'il sollicite, par exemple la prime liée à l'assurance prêt hypothécaire ou à l'assurance de titres. Aussi, le fait que le client pourrait avoir à acquitter les honoraires d'un arpenteur-géomètre lorsqu'un certificat de localisation est requis et ceux d'un notaire pour l'inscription de l'hypothèque au registre foncier sont des éléments qui devraient également être portés à l'attention du client par le courtier hypothécaire.

Le courtier hypothécaire doit expliquer à son client les recommandations qu'il lui fait. Il n'est pas obligatoire de remettre au client un rapport écrit de ses recommandations, mais les recommandations étant des renseignements découlant des services rendus au client, elles doivent être inscrites au dossier client.

L'Autorité considère comme du « conseil en courtage hypothécaire », entre autres, le fait de proposer à un client un prêt, de lui recommander de ne pas contracter de prêt et de lui décrire le prêt proposé en relation avec les besoins identifiés et sa situation. Le fait de recommander un prêteur plutôt qu'un autre constitue également du conseil en courtage hypothécaire.

[*Avis relatif à l'application de certains règlements au courtage hypothécaire*](#)

4.4.1 Obligations spécifiques au représentant en assurance de dommages

LDPSF :
[art. 5, 6, 38, 39, 71.1,](#)
[86.0.1 et 146](#)

**Règlement sur
le courtage en
assurance de
dommages :**
[art. 1](#)

L'assurance de dommages est distribuée par un courtier ou un agent, ou encore par Internet directement par un cabinet, à titre de cabinet de courtage ou d'agence en assurance de dommages, ou par une société autonome (voir [section 4.9](#) pour plus de détails sur l'offre de produits et services financiers sans l'entremise d'une personne physique).

Un courtier, un cabinet de courtage ou une société autonome, selon le cas, doit présenter au client un choix de différents produits d'assurance de dommages de plusieurs assureurs. Plus spécifiquement, si celui-ci offre directement au public des produits d'assurance automobile et d'assurance habitation des particuliers, tels que définis à l'article 1 du Règlement sur le courtage en assurance de dommages, il doit, chaque fois qu'il offre un tel produit à un client qui est une personne physique, être en mesure d'obtenir des soumissions d'au moins trois assureurs qui ne font pas partie du même groupe financier.

Lors du renouvellement d'une police d'assurance comportant une modification autre qu'à la prime, l'agent ou le courtier en assurance de dommages doit prendre les moyens requis pour que la garantie offerte réponde aux besoins du client.

4.4.2 Obligations spécifiques au représentant en assurance de personnes

**Règlement sur
l'exercice des
activités des
représentants :**
[art. 6](#)

Pour effectuer l'analyse des besoins de son client, le représentant en assurance de personnes doit prendre en compte, notamment, les aspects suivants, selon le client et la nature du produit offert :

- les polices ou contrats en vigueur du preneur ou ceux de l'assuré, selon le cas;
- les caractéristiques de ces polices ou de ces contrats et le nom des assureurs qui les ont émis;
- ses objectifs de placement;
- sa tolérance aux risques;
- le niveau de ses connaissances financières.

Il doit consigner les renseignements recueillis pour cette analyse dans un document daté, qu'il doit remettre au client au plus tard au moment de la livraison de sa police.



Analyse de besoins par le représentant en assurance de personnes

Une interprétation des obligations du représentant en assurance de personnes relatives à l'analyse de besoins est donnée dans [l'Avis relatif à l'application du Règlement sur l'exercice des activités des représentants, R.R.Q., c. 9.2, r. 10.](#)

4.5 Remplacement des polices

Règlement sur l'exercice des activités des représentants :

[art. 18 à 27](#)

Des règles particulières s'appliquent au représentant en assurance de personnes qui procède au remplacement d'un contrat d'assurance. Lorsque la souscription d'un contrat d'assurance ou l'adhésion à un contrat collectif d'assurance est susceptible d'entraîner la résiliation, l'annulation ou la réduction des bénéfices d'un autre contrat d'assurance de personnes, le représentant doit suivre les étapes décrites au Règlement sur l'exercice des activités des représentants.



Formulaire

[Préavis de remplacement d'un contrat d'assurance de personnes](#)



Remplacement de polices

Le représentant en assurance doit favoriser le maintien en vigueur de tout contrat d'assurance à moins que son remplacement ne soit justifié dans l'intérêt du preneur ou de l'assuré. Le représentant doit expliquer à son client les conséquences du remplacement de police et lui signifier en quoi cette transaction est pertinente pour lui²⁵.

Une interprétation des dispositions du Règlement sur l'exercice des activités des représentants relatives au remplacement de polices est donnée dans l'[Avis relatif à l'application du Règlement sur l'exercice des activités des représentants, R.R.Q., c. 9.2, r. 10](#). Voir également la page [Procédure de remplacement d'un contrat d'assurance](#) du site Internet de l'Autorité pour davantage d'information.



Remplacement d'un contrat individuel à capital variable (fonds distinct)

Une bonne pratique lors du remplacement d'un contrat individuel à capital variable (fonds distinct) consiste à présenter et expliquer au client, avant ou au moment de proposer le remplacement, un document comportant les éléments suivants :

- le nom du titulaire du contrat;
- le nom du bénéficiaire;
- le numéro du contrat actuel;
- le nom de l'assureur actuel;
- le nom de l'assureur du contrat proposé;
- les motifs pour lesquels le contrat actuel ne répond plus aux besoins du client;
- les motifs pour lesquels le contrat proposé répond mieux aux besoins du client que le contrat actuel;
- les garanties du contrat actuel, soit la garantie à l'échéance, la garantie au décès et toutes les autres garanties et options (par exemple, garantie de retrait minimum, garantie de retrait à vie, options de réinitialisation, bonis périodiques), en décrivant clairement leurs valeurs en fonction du temps couru et à courir;
- une comparaison des différentes garanties et options du contrat actuel avec celles du contrat proposé, par exemple au moyen d'illustrations;
- les impacts du remplacement sur les frais de rachat et les frais d'acquisition;
- les impacts fiscaux du remplacement;
- les autres risques se rapportant au remplacement proposé.

Les explications devraient démontrer le souci du représentant de favoriser le maintien du contrat actuel et aborder tous les aspects justifiant l'intérêt du client à procéder au remplacement. Les avantages ne devraient pas être mis en évidence au détriment des inconvénients.

Ce document devrait être signé et daté par le client et conservé au dossier client.

Stratégie d'investissement avec effet levier

La stratégie d'investissement avec effet levier comporte des risques : elle amplifie les gains, mais également les pertes. Avant de recommander l'utilisation de cette stratégie pour investir dans un contrat individuel à capital variable, une bonne pratique pour le représentant consiste à vérifier, entre autres :

- la tolérance aux risques et l'horizon de placement du client, de même que son niveau de connaissance en placement;
- si sa situation financière lui permet de rembourser le prêt et les intérêts;
- si son taux d'imposition est suffisamment élevé pour qu'il puisse déduire les frais d'emprunt.

Le représentant devrait assurer un suivi ponctuel du dossier et documenter son dossier avec soin.

Pour plus de détails sur les bonnes pratiques afférentes à l'utilisation de la stratégie d'investissement avec effet levier, il est recommandé de consulter l'[Avis de l'Autorité des marchés financiers concernant les prêts à effet de levier lors d'achat de titres d'organismes de placement collectif et de fonds distincts](#). Les indications qui y sont données sont aussi pertinentes pour la souscription à des contrats d'assurance vie avec valeur de rachat, comme les polices d'assurance-vie universelle.

4.6 Renseignements relatifs à la rémunération

LDPSF :

[Art. 17](#)

Règlement sur les renseignements à fournir :

[art. 4.1 à 4.4](#)

Lorsque le représentant exige des émoluments de son client, il doit lui divulguer le fait qu'il reçoit également une rémunération (notamment une commission, un partage de commission ou tout autre avantage) pour les produits qu'il lui vend et les services qu'il lui rend. Cette divulgation doit se faire par écrit, préalablement à la prestation de services ou en concomitance avec celle-ci.

4.6.1 Divulgations au client concernant la rémunération du courtier hypothécaire

Règlement sur l'exercice des activités des représentants :

[art. 9.3 à 9.5, 16.11 et 16.12](#)

Avant sa prestation de services, le courtier hypothécaire doit divulguer au client son mode de rémunération en indiquant :

1. les émoluments demandés pour les services qu'il lui rend, le cas échéant, et leurs conditions d'exigibilité;
2. le fait qu'il reçoit du prêteur hypothécaire ou de quiconque une rétribution ou tout autre avantage pour les services qu'il lui rend, le cas échéant.

Le courtier hypothécaire doit divulguer immédiatement à son client toute modification à son mode de rétribution.

Lorsque qu'il propose un prêt garanti par hypothèque immobilière à son client, le courtier hypothécaire doit lui divulguer :

1. la nature de la rétribution ou de tout autre avantage qu'il recevra si le prêt est conclu, le cas échéant;
2. la nature de toute autre rétribution ou de tout autre avantage qu'il pourrait recevoir en lien avec le prêt proposé;
3. le fait qu'il prévoit partager sa commission, le cas échéant, et le nom du copartageant.

S'il réfère le client, le courtier hypothécaire doit lui divulguer le fait qu'il pourrait recevoir un partage de commission, le cas échéant.

Toutes ces divulgations doivent être faites au client par écrit et le courtier doit donner au client toutes les explications nécessaires pour qu'il les comprenne bien.



Les avances de rémunération

Le courtier hypothécaire qui exige des émoluments de son client peut demander que ceux-ci lui soient versés en tout ou en partie à titre d'avance, c'est-à-dire avant d'avoir débuté sa prestation de services. Les sommes ainsi versées par le client doivent être versées au compte séparé de l'inscrit puisqu'elles n'appartiennent pas encore au courtier hypothécaire.

Les émoluments font aussi partie de la rémunération qui doit être divulguée et expliquée de façon à ce qu'elle soit comprise par le client.

4.7 Renseignements à fournir au client

Selon les circonstances et selon la discipline dans laquelle il exerce, le représentant a des obligations d'information et de renseignement envers ses clients. Il doit notamment, selon la discipline :

LDPSF :

[art. 17](#)

Règlement sur les renseignements à fournir :

[art. 4.1 à 4.4](#)

Règlement sur l'exercice des activités des représentants :

[art. 9.3 et 16.12](#)

- informer son client de sa rémunération, lorsqu'il exige des émoluments;
- Si un courtier hypothécaire demande à son client une rémunération, il doit lui divulguer ce fait et lui divulguer les conditions d'exigibilité de cette rémunération;
- En outre, ces émoluments doivent être justes et raisonnables eu égard aux services rendus;

LDPSF :

[art. 19 et 20](#)

Règlement sur les renseignements à fournir :

[art. 2 et Annexe 1](#)

- remettre un avis de résolution d'un contrat d'assurance;

LDPSF :

[art. 22](#)

Règlement sur les renseignements à fournir :

[art. 3 et Annexe 2](#)

- remettre à son client un avis pour l'informer de sa liberté de faire affaire avec l'assureur ou le représentant de son choix lorsqu'il souscrit une assurance pour garantir le remboursement d'un prêt;

LDPSF :

[art. 26](#)

Règlement sur les renseignements à fournir :

[art. 4.8 à 4.13 et Annexe 4](#)

- divulguer ses liens d'affaires;

LDPSF :

[art. 31](#)

Règlement sur les renseignements à fournir :

[art. 4.5 et 4.6](#)

Règlement sur l'exercice des activités des représentants :

[Art. 9.6](#)

- divulguer les noms des assureurs dont il est autorisé à offrir les produits;
- divulguer les noms des assureurs dont il est autorisé à offrir les produits, à la demande du client;
- Le courtier hypothécaire doit divulguer, sans délai et par écrit :
 1. de façon distincte, le nombre de prêteurs qui ont consenti des prêts garantis par hypothèque immobilière pour lesquels :
 - a) il s'est livré à une opération de courtage au cours des 12 derniers mois;
 - b) le cabinet ou la société autonome pour le compte duquel il agit, le cas échéant, s'est livré à une opération de courtage au cours des 12 derniers mois;
 2. le nom du prêteur qui, le cas échéant, a consenti plus de 50 % du nombre total de prêts garantis par hypothèque immobilière ou de renouvellements hypothécaires pour lesquels lui, le cabinet ou la société autonome pour le compte duquel il agit, s'est livré à une opération de courtage au cours des 12 derniers mois.

LDPSF :

[art. 83.1](#)

Règlement sur le courtage en assurance de dommages :

[art. 1](#)

L'agence en assurance de dommages et le cabinet de courtage en assurance de dommages ont également l'obligation de divulguer certaines informations sur leur site Internet et dans leurs communications écrites avec leurs clients.

Pour en savoir plus, consulter le [tableau des divulgations](#) applicables.

Il est également recommandé de consulter cette section du site Internet de l'Autorité : [Attentes de l'Autorité quant aux divulgations applicables aux cabinets de courtage et aux courtiers en assurance de dommages](#).

L'agence et le cabinet de courtage en assurance dommages doivent ainsi divulguer :

- le nom des assureurs pour lesquels ils offrent des produits d'assurance.

L'agence en assurance de dommages doit également divulguer :

- le nom de tout assureur avec lequel elle est lié par contrat d'exclusivité et les produits visés par ce contrat.

Le cabinet de courtage en assurance de dommages doit, pour sa part, divulguer, le cas échéant :

- le nom de l'institution financière, du groupe financier ou de la personne morale qui leur est liée qui détient une participation en actions émises par le cabinet représentant plus de 20 % de la valeur des capitaux propres de ce cabinet (voir [section 1.3](#) pour plus de détails sur les capitaux propres); et
- le nom de tout assureur auquel sont versées plus de 60 % des primes ou plus des primes stipulées par les contrats conclus par le cabinet et appartenant à la catégorie de l'assurance automobile ou de l'assurance habitation, telle que définie dans le Règlement sur le courtage en assurance de dommages.

LDPSF :

[art. 14](#)

- divulguer le nom du cabinet pour lequel il agit;

LDPSF :

[art. 32](#)

- divulguer qu'il agit pour le compte d'un cabinet qui est assureur ou d'un cabinet qui est lié par un contrat d'exclusivité avec un seul assureur;

Règlement sur l'exercice des activités des représentants :

[art. 6](#)

- fournir dans un document daté les renseignements recueillis aux fins de l'analyse des besoins;

Règlement sur les renseignements à fournir :

[art. 4.14 à 4.20](#)

- remettre des documents et renseignements spécifiquement requis lorsqu'il conclut un contrat individuel à capital variable;

Règlement sur l'exercice des activités des représentants :

[art. 8 et 9](#)

- remettre un mandat et un rapport de planification financière;

Règlement sur l'exercice des activités des représentants :

[art. 8.1 et 9.1](#)

- remettre un mandat et un rapport, s'il est représentant en assurance collective de personnes;

Règlement sur l'exercice des activités des représentants :

[art. 22 et annexe 1](#)

- fournir un préavis de remplacement d'un contrat d'assurance de personnes, le cas échéant.

Règlement sur l'exercice des activités des représentants :

[art. 16.8](#)

Code CSF :

[art. 12 à 14](#)

Code RAD :

[art. 37 \(6\) et \(7\)](#)

Par ailleurs, le représentant doit, de façon générale, fournir à son client tous les renseignements utiles ou nécessaires.



Renseignements à fournir au client

Une bonne pratique consiste à avoir un système de conformité permettant de s'assurer que le représentant a fourni au client :

- tous les renseignements obligatoires (mentionnés ci-dessus);
- toute autre information pertinente et utile lui permettant de prendre une décision éclairée.

Ainsi, l'inscrit devrait conserver au dossier du client toutes les preuves pour démontrer que les renseignements et informations requises ont été fournis.

Afin d'assurer un traitement équitable des consommateurs, le niveau d'information fourni peut varier en fonction :

- de la connaissance et de l'expérience du consommateur; ou
- de la complexité du produit offert.

Les communications au consommateur devraient être faites en temps opportun et sous une forme claire, simple et non trompeuse.

4.8 Plaintes



Définition d'une plainte

Une plainte constitue l'expression d'un des trois éléments suivants, qui subsiste après avoir été considéré et traité au niveau opérationnel compétent pour prendre une décision :

- un reproche à l'endroit de l'inscrit;
- le signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou que pourrait subir un consommateur;
- une demande de mesure correctrice.

Une première manifestation d'insatisfaction de la part du consommateur, écrite ou non, ne constitue pas une plainte lorsque cette insatisfaction se règle dans le cours normal des activités de l'inscrit. Par contre, à titre indicatif, si le consommateur demeure insatisfait et que son insatisfaction doit être prise en charge par la personne responsable du traitement des plaintes, il s'agit alors d'une plainte.

Une plainte doit être consignée par écrit, d'une façon qui permette de la conserver. L'inscrit doit veiller à ce que la plainte manifestée verbalement par un consommateur soit documentée de sorte à en permettre la conservation.

L'inscrit ne doit pas retarder indûment le renvoi d'une plainte à un niveau supérieur dans le seul but de se soustraire à l'obligation d'inscrire celle-ci dans le rapport de plaintes.

L'inscrit qui n'a pas de structure de traitement des plaintes comportant plusieurs niveaux d'intervention doit s'en considérer saisi lorsque l'insatisfaction du consommateur persiste après une tentative raisonnable de règlement du différend.

4.8.1 Traiter les plaintes de façon équitable

LDPSF :
[art. 103 et 146](#)

L'inscrit doit traiter de façon équitable les plaintes qui lui sont formulées.



Les attentes de l'Autorité en matière de traitement équitable des plaintes sont décrites sur la page [Traitement des plaintes](#) de son site Internet.

L'inscrit doit tenir un registre des plaintes qu'il reçoit. Chaque plainte doit faire l'objet d'un dossier distinct comportant notamment les éléments suivants :

- une description de la plainte reçue;
- le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
- la réponse finale au plaignant, écrite et motivée.

Le traitement de la plainte doit être effectué de façon impartiale et dans un délai raisonnable, qui ne devrait pas excéder 90 jours suivant la réception de la plainte. Ce délai devrait être respecté, peu importe les différents niveaux de traitement impliqués.

4.8.2 Avoir une politique écrite sur le traitement des plaintes et le règlement des différends

LDPSF :
[art. 103, 103.1 et 146](#)

Afin d'assurer un traitement équitable des consommateurs, l'inscrit doit se doter d'une politique interne portant sur le traitement des plaintes et le règlement des différends.

L'inscrit doit rendre public sur son site Internet, le cas échéant, et diffuser par tout moyen propre à atteindre la clientèle concernée un résumé de sa politique de traitement des plaintes.



Une bonne pratique consiste à ce que la politique sur le traitement des plaintes et le règlement des différends de l'inscrit ait comme fondement le traitement équitable des consommateurs. La politique peut notamment comporter les éléments suivants :

- le but visé par la politique;
- les coordonnées de la personne responsable;
- la définition d'une plainte;
- les étapes à suivre lors de la réception d'une plainte;
- le contenu d'un dossier de plainte;
- le processus de traitement d'une plainte;
- la procédure de transfert d'un dossier de plainte à l'Autorité; et
- le rapport de plaintes devant être transmis à l'Autorité.

4.8.3 Transmettre à l'Autorité un dossier de plainte à la demande du plaignant

LDPSF :
[art. 103.2, 103.3 et 146](#)

L'inscrit doit transmettre au plaignant, dans les 10 jours du moment où une plainte est consignée au registre des plaintes, un avis de la date de cette consignation (accusé de réception) mentionnant qu'il peut demander l'examen de son dossier par l'Autorité, soit parce qu'il est insatisfait du traitement de sa plainte, soit parce qu'il est insatisfait du résultat de ce traitement.

À la demande du plaignant, l'inscrit doit transmettre à l'Autorité une copie du dossier qu'il a constitué sur la plainte.



La transmission à l'Autorité du dossier composé de l'ensemble des éléments d'information relatifs à la plainte doit être effectuée dans un délai raisonnable qui ne devrait pas excéder 30 jours.

4.8.4 Déclarer à l'Autorité les plaintes reçues

LDPSF :
[art. 103.7 et 146](#)

L'inscrit doit déclarer à l'Autorité les plaintes reçues.



Modalités de déclaration des plaintes

L'inscrit doit déclarer à l'Autorité les plaintes reçues d'un client au cours des périodes visées suivantes :

- la période du 1^{er} janvier au 30 juin inclusivement : déclaration au plus tard le 30 juillet de l'année courante;
- la période du 1^{er} juillet au 31 décembre inclusivement : déclaration au plus tard le 30 janvier de l'année suivante.

L'inscrit doit déclarer le fait qu'il n'a reçu aucune plainte provenant d'un client au cours de la période, sauf s'il s'agit d'un représentant autonome ou d'un cabinet comportant un seul représentant rattaché (voir l'allègement administratif ci-dessous). Les déclarations doivent être faites par l'entremise d'un système automatisé, le Système de rapport de plaintes (« SRP »). Pour y accéder, un code d'utilisateur et un mot de passe fournis par l'Autorité sont requis. Des renseignements sur le fonctionnement du SRP sont disponibles dans le Guide de l'utilisateur, qui se trouve sur le site Internet du [SRP](#).



Allègement administratif applicable au représentant autonome et au cabinet comportant un seul représentant rattaché

Le représentant autonome et le cabinet comportant un seul représentant n'ont pas l'obligation de produire un rapport lorsqu'ils n'ont reçu aucune plainte au cours d'une période donnée. Bien entendu, dès la réception d'une plainte, ils doivent effectuer une déclaration, suivant les procédures établies. Cet allègement est plus amplement expliqué à la [Directive d'application à l'égard des représentants autonomes et des cabinets comportant un seul représentant – toutes les disciplines](#).

4.9 Protection des renseignements fournis par le client

Loi sur la protection des renseignements personnels

Tous les inscrits ainsi que tous les représentants ont des obligations à l'égard de la protection des renseignements personnels.

Un **renseignement personnel** est un renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier (par exemple, ses nom et adresse, une adresse courriel, etc.). Il peut être accessible sous différentes formes : écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

L'inscrit doit respecter les obligations dictées à la Loi sur la protection des renseignements personnels lorsqu'il recueille, conserve, utilise, communique et détruit des renseignements personnels sur ses clients.

Pour obtenir plus d'information concernant ces obligations, il est recommandé de consulter le site Internet de la [Commission d'accès à l'information](#), qui est chargée de l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

LDPSF

La LDPSF et ses règlements prévoient des obligations relatives à la protection de tout renseignement fourni par un client. Ces obligations sont décrites plus amplement aux [sections 4.8.1 à 4.8.3](#).

Règlement sur l'exercice des activités des représentants : [art. 16.10](#)

Code CSF :
[art. 26 et 27](#)

Code RAD :
[art. 23 et 24](#)

Code ES :
[art. 22 à 24 et 28](#)

Les représentants doivent également respecter les obligations de confidentialité prévues à leurs règles déontologiques.



Un **renseignement de nature confidentielle** est un renseignement personnel, financier, médical ou d'une autre nature qui doit être traité de façon confidentielle. Une bonne pratique pour un inscrit consiste à prendre les mesures de sécurité nécessaires pour assurer la protection de tout renseignement de nature confidentielle qu'il détient concernant ses clients. Compte tenu de l'importance et de la sensibilité des renseignements de nature confidentielle, l'inscrit devrait :

- élaborer des **politiques et des procédures** relatives à la protection des renseignements de nature personnelle visant à assurer le respect des obligations prévues à la Loi sur la protection des renseignements personnels et à la LDPSF, et des bonnes pratiques en matière de protection des renseignements de nature confidentielle;
- fournir la **formation** nécessaire à son personnel et à ses représentants rattachés afin de favoriser une bonne connaissance des politiques et procédures relatives à la protection des renseignements de nature confidentielle;
- faire signer des **engagements de confidentialité** aux employés non certifiés ou aux prestataires de services (par exemple, pour des services informatiques) qui ont accès à des renseignements de nature confidentielle;
- mettre en place des **mécanismes de contrôle interne** afin de vérifier si les politiques et procédures relatives à la protection des renseignements de nature confidentielle sont respectées et intervenir lorsque nécessaire. L'inscrit peut par exemple accroître la supervision des représentants en télétravail, notamment en ce qui concerne la protection des renseignements personnels et le maintien sous clé des dossiers des clients, ce qui peut inclure une vérification à domicile²⁶;
- adopter de saines pratiques en matière de **cybersécurité**, lesquelles sont décrites plus amplement à la [section 6.2](#).

4.9.1 Collecte de renseignements sur un client

LDPSF :
[art. 23](#)

Un représentant qui agit pour le compte d'un cabinet ou d'une société autonome doit, lorsqu'il recueille des renseignements sur un client, les transmettre à l'établissement auquel il est rattaché. S'il agit pour le compte de plusieurs cabinets, il transmet ces renseignements au cabinet pour lequel il agit alors.

4.9.2 Accès des représentants aux dossiers clients

LDPSF :
[art. 25, 89, 91 à 94 et 146 al. 2](#)

Règlement sur les renseignements à fournir :
[art. 4 et annexe 3](#)

Les cabinets et les sociétés autonomes doivent s'assurer que leurs représentants n'ont accès qu'aux renseignements nécessaires à l'exercice de leurs activités.

Lorsqu'un cabinet veut permettre à un de ses représentants d'avoir accès à des renseignements qu'il détient sur un client à des fins non pertinentes à l'objet du dossier pour lequel ils ont été recueillis, il doit obtenir l'autorisation de ce client. Cette autorisation doit être obtenue au moyen d'un consentement particulier écrit à cet effet. Le cabinet doit alors remettre au client un avis indiquant que celui-ci est libre de donner un tel consentement et qu'il peut le révoquer en tout temps. Cet avis et le consentement sont rédigés dans la forme prévue par le règlement.

Un cabinet ne peut refuser de faire affaire avec un client parce que celui-ci refuse de lui fournir un consentement particulier.

4.9.3 Renseignements médicaux ou portant sur les habitudes de vie

LDPSF :
[art. 23 et 33 à 37](#)

Des règles particulières s'appliquent à l'égard des renseignements médicaux ou portant sur les habitudes de vie.

Ces renseignements, lorsqu'ils sont exigés par un assureur pour analyser une proposition d'assurance, doivent être recueillis dans un formulaire distinct de celui dans lequel sont recueillis les autres renseignements nécessaires.

Un représentant qui agit pour le compte d'un cabinet, autre qu'un assureur, qui offre du crédit et de l'assurance ne peut transmettre qu'à l'assureur avec lequel il fait affaire les renseignements de nature médicale ou portant sur les habitudes de vie de son client. Il ne peut conserver de copie du formulaire contenant ces renseignements dans le dossier client ou tout autre livre ou registre de l'inscrit, ni révéler à quiconque les renseignements portés à sa connaissance.

4.10 Offre de produits et services financiers par l'entremise d'un espace numérique

4.10.1 Contexte

LDPSF :
[Art. 71.1 et 146](#)

Règlement sur les modes alternatifs de distribution :

[Art. 2](#)

Loi sur les assureurs :
[Art. 64](#)

Depuis le 13 juin 2019, les cabinets et les sociétés autonomes peuvent offrir des produits et services financiers sans l'entremise d'une personne physique, c'est-à-dire par l'entremise d'un espace numérique tel un site Internet ou une application mobile (« offre par Internet »). Un représentant autonome n'est pas autorisé à offrir par Internet.

Le cabinet ou la société autonome qui offre par Internet le fait à l'aide d'un espace numérique permettant d'interagir directement avec le client et d'y conclure un contrat. Ainsi, seul le cabinet ou la société autonome dont l'espace numérique permet à un client qui le souhaite de conclure un contrat sans l'intervention obligatoire d'un représentant (espace numérique dit « transactionnel »), est tenu au respect du Règlement sur les modes alternatifs de distribution.

L'offre par Internet est possible pour toutes les disciplines visées par la LDPSF, soit l'assurance, le courtage hypothécaire, la planification financière et l'expertise en règlement de sinistres.

Un assureur qui veut offrir par Internet doit le faire à titre de cabinet et respecter l'ensemble des obligations prévues à la LDPSF et au Règlement sur les modes alternatifs de distribution.

Une particularité de l'offre par Internet réside dans le fait qu'en assurance, un droit de résolution de 10 jours est applicable lorsque le client conclut le contrat sans l'intervention d'un représentant.

4.10.2 Principales obligations légales du cabinet ou de la société autonome qui offre par Internet

LDPSF :
[Art. 71.1 et 86.0.1](#)

Le cabinet ou la société autonome qui offre des produits et services financiers par Internet doit respecter principalement les obligations légales suivantes :

- Il doit prendre les moyens nécessaires à ce que des représentants qui sont les siens agissent, en temps utile, auprès des clients qui en expriment le besoin. Il doit aussi en informer sa clientèle.
- Il doit respecter certaines des obligations applicables à un représentant, dont des obligations de divulgation d'information et de conseil. Pour des précisions sur le conseil en assurance, consultez la [section 4.4](#).

4.10.3 Principales obligations réglementaires du cabinet ou de la société autonome qui offre par Internet

Règlement sur les modes alternatifs de distribution :
[Art. 4 à 18](#)

Le cabinet ou la société autonome qui offre des produits et services financiers par Internet doit respecter principalement les obligations réglementaires suivantes en ce qui concerne son espace numérique :

- Il fournit à l'Autorité les renseignements requis ([voir p. 11](#) pour plus de détails).
- Il présente les renseignements dans une forme claire, lisible, précise et non trompeuse, en mettant en évidence les éléments essentiels à une prise de décision éclairée, sans porter à confusion ni induire en erreur.
- Il fournit au client les renseignements et les documents requis, comme le ferait un représentant, par exemple les renseignements recueillis pour l'analyse des besoins.
- Il s'assure que le moyen d'interagir avec un représentant est visible en tout temps.
- Dans une discipline de l'assurance et en courtage hypothécaire, il fournit au client des renseignements et des documents spécifiques au moment où il est requis de les fournir.
- Il rend accessible aisément un spécimen de la police et les avenants disponibles, le cas échéant.
- Il veille au bon fonctionnement et à la fiabilité de son espace numérique. Il s'assure notamment que les renseignements qui y sont présentés sont exacts. Il s'assure que les renseignements fournis par le client sont recueillis, utilisés, transmis et conservés de manière à en assurer la confidentialité et la sécurité.
- Il documente ses processus.
- Il veille à ce que son espace numérique détecte certaines situations qui nécessitent de bloquer ou d'interrompre automatiquement la transaction, par exemple une situation de non-admissibilité du client.
- Il respecte les exigences spécifiques concernant le remplacement d'un contrat d'assurance de personnes.
- Il respecte l'exigence de disponibilité d'un représentant à agir immédiatement auprès du client qui en exprime le besoin.

Pour plus d'information à ce sujet, voir la page [Offre par Internet](#) sur le site Internet de l'Autorité.



5 **Obligations envers les autres inscrits**

5.1 Rémunération et partage de commission



Rémunération

La rémunération est le montant auquel l'inscrit ou le représentant a droit pour la vente d'un produit ou la prestation d'un service financier, peu importe la forme qu'elle prend. Voici des exemples de rémunération :

- le salaire, qui réfère à la rémunération que reçoivent les personnes liées par un contrat de travail;
- les honoraires, qui réfèrent à la rémunération versée par un client en échange de services rendus;
- la commission, qui correspond à la rémunération calculée en pourcentage de la prime ou du montant investi. Elle varie généralement en fonction du type de produit ou service financier vendu ou des différentes options de couverture intégrées;
- la bonification, qui constitue une rémunération fixe ou calculée en pourcentage de la prime, du montant investi ou de la commission, versée à titre de récompense ou d'encouragement pour la performance de vente.

Le document de réflexion [La gestion des risques de conflits d'intérêts liés aux incitatifs](#) de l'Autorité décrit plus amplement les types d'incitatifs financiers et non financiers.

Pour avoir droit à une rémunération pour un produit vendu ou un service rendu en vertu de la LDPSF, il est nécessaire de respecter les conditions suivantes :

- Il faut d'abord détenir un droit de pratique de l'Autorité des marchés financiers, c'est-à-dire qu'il faut détenir un certificat (représentant) ou être inscrit (représentant autonome, cabinet ou société autonome) dans la discipline des produits vendus ou des services rendus.
- Le représentant doit aussi avoir un mode d'exercice (être inscrit à titre de représentant autonome ou être rattaché à un cabinet ou une société autonome) et il doit avoir lui-même vendu le produit ou rendu le service.
- Si le représentant est rattaché à un cabinet ou à une société autonome, il peut recevoir sa rémunération uniquement par le biais de ce cabinet ou de cette société autonome. Il peut recevoir directement une rémunération s'il est inscrit à titre de représentant autonome.
- Le cabinet ou la société autonome peut recevoir une telle rémunération si la vente du produit ou la prestation du service est faite par l'entremise d'un représentant rattaché au cabinet ou à la société autonome dans la discipline afférente au produit vendu ou au service rendu.

Le partage de commission

Le partage de commission se produit lorsque l'inscrit fractionne la commission qui lui a été payée pour en remettre une partie à une autre personne autorisée par la loi à la recevoir.

LDPSF :

[art. 12, 14, 15, 24, 100 et 143](#)

Code CSF :

[art. 22](#)

Code RAD :

[art. 3 à 7](#)

Code ES :

[art. 3 à 8](#)

Un cabinet peut partager une commission seulement avec les personnes suivantes :

- un autre cabinet;
- un représentant autonome;
- une société autonome;
- un courtier ou une agence régi par la *Loi sur le courtage immobilier*;
- un courtier ou un conseiller régi par la *Loi sur les instruments dérivés* ou la *Loi sur les valeurs mobilières*;
- une institution de dépôts autorisée;
- une banque, une banque étrangère autorisée ou une société de fiducie autorisée;
- un assureur;
- une fédération au sens de la *Loi sur les coopératives de services financiers*.

Un représentant autonome et une société autonome peuvent partager une commission seulement avec les personnes suivantes :

- un autre représentant autonome ou une autre société autonome;
- un cabinet qui n'est pas une institution de dépôts ni une société de fiducie;
- un courtier ou une agence régi par la *Loi sur le courtage immobilier*.

Le représentant peut réclamer et recevoir une rémunération pour les produits qu'il a vendus ou les services qu'il a rendus. Lorsqu'il agit pour un cabinet ou une société autonome, il ne peut recevoir sa rémunération (incluant un montant provenant d'un partage de commission, par exemple) que par ce cabinet ou cette société autonome.



Paiement pour indication de clients (référéncement)

L'indication de clients est le fait de diriger un client vers un représentant ou un inscrit. La personne qui « indique » peut être payée pour ce fait. Si la personne qui « indique » est un inscrit ou un représentant, elle peut recevoir un partage de commission. Par conséquent, la commission de référéncement peut être établie en fonction de la vente de produits d'assurance ou de la prestation de services financiers au client référé. Il s'agit d'un partage de commission et les règles concernant le partage de commission s'appliquent.

Si la personne qui « indique » n'est ni un inscrit, ni un représentant, ni une personne autorisée à recevoir le partage de commissions, le paiement qu'elle reçoit ne pourra pas varier en fonction de la vente d'un produit ou de la prestation d'un service.

Or, lorsqu'une personne (inscrit, représentant ou autre) reçoit un montant fixe parce qu'elle a référé un ou plusieurs clients à un inscrit ou un représentant, et ce, indépendamment qu'il y ait vente d'un produit ou prestation d'un service par la suite, il ne s'agit pas d'un partage de commission. Cette personne a vendu le nom de clients potentiels.

Pour plus de précisions concernant l'indication de clients, voir l'[Avis relatif à l'indication de clients en application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers](#).

Le paiement de la commission simultanément au partage de commission

Pour alléger les opérations administratives dans certaines circonstances, l'inscrit peut demander que sa commission soit versée en partie à un tiers lorsqu'une entente de partage de commission a été convenue.

Pour bénéficier de cette procédure allégée, l'inscrit doit d'abord :

- produire au payeur de la commission (généralement un assureur) une demande écrite à cet effet. Cette demande écrite constitue la preuve qu'il y a eu une demande de paiement à un tiers;
- s'assurer que le tiers est une personne autorisée à recevoir le partage de commissions.

L'inscrit doit par la suite mentionner au registre des commissions tous les détails de ce partage de commission (voir la [section 6.1](#) pour plus de détails).

Voir les pages [Paiement de la rémunération](#) et [Partage des commissions – Règles particulières](#) du site Internet de l'Autorité pour davantage d'information sur ces sujets.

Le paiement de la commission associé à des paiements autres que le partage de commissions

Dans certaines circonstances, l'inscrit peut demander à ce que sa commission soit versée en partie à un tiers envers qui il a une dette ou à qui il souhaite effectuer un don. Les règles applicables au paiement et au partage de commissions doivent alors être respectées. Ce paiement effectué à un tiers ne doit pas constituer un partage déguisé de commission.

Ainsi, l'inscrit doit :

- produire au payeur de la commission (généralement un assureur) une demande écrite à cet effet. Cette demande écrite constitue la preuve qu'il y a eu demande de paiement à un tiers;
- conserver les preuves de l'authenticité de la dépense ou du don qu'il a demandé au tiers de payer pour lui. En somme, il doit être en mesure de démontrer la cause, l'exactitude, l'origine, l'attribution et la véracité de la dépense ou du don. En cas de doute, l'Autorité peut présumer qu'il s'agit d'un partage de commission non autorisé par la loi.

L'inscrit doit mentionner au registre des commissions tous les détails de ce procédé (voir la [section 6.1](#) pour plus de détails). L'inscrit ne doit pas tenir compte uniquement de ce qu'il a effectivement reçu en raison du « procédé de paiement de facture » qu'il a demandé au payeur d'effectuer.

Rémunération du stagiaire

Le stagiaire peut recevoir toute forme de rémunération (salaire ou commission) et participer à un partage de commission lorsqu'il détient un certificat probatoire valide. Dans ce cas, il est assimilé à un représentant détenteur d'un certificat pour l'application des règles relatives à la rémunération.

5.2 Gestion des incitatifs non financiers

Règlement sur le cabinet :

[art. 11.1](#)

Le cabinet ou la société autonome ne peut adopter de mesures incitatives qui pourraient influencer le représentant dans l'exécution de ses obligations au préjudice de son client. À titre d'exemple, une promotion ou un concours orienté vers la vente de produits spécifiques est présumé avoir une telle influence.

Le cabinet ou la société autonome peut fournir au représentant des avantages non pécuniaires de nature promotionnelle et de valeur modique, s'ils ne sont pas suffisamment significatifs (par leur valeur ou leur fréquence) pour avoir une incidence négative sur l'exécution de ses obligations.

Règlement sur l'exercice des activités des représentants :

[art. 5](#)

Le représentant ne peut participer, directement ou indirectement, à des concours ou promotions qui pourraient l'influencer dans l'exécution de ses obligations envers son client.

Le représentant peut se faire payer les coûts directs de sa participation à une conférence ou un séminaire qui concerne les activités régies par la LDPSF.



Mesures incitatives

Une interprétation des dispositions du Règlement sur l'exercice des activités des représentants relatives aux mesures incitatives est donnée dans l'[Avis relatif à l'application du Règlement sur l'exercice des activités des représentants, R.R.Q., c. 9.2, r. 10.](#)

5.3 Exploitation d'une franchise

LDPSF :
[art. 97 et 224](#)

**Règlement sur
le cabinet :**
[art. 30 à 32](#)

Un cabinet peut accorder une franchise à un autre cabinet à condition que cette franchise soit concédée dans une discipline pour laquelle le cabinet franchisé est inscrit.

Le cabinet qui veut agir à titre de franchiseur doit faire parvenir à l'Autorité la liste des cabinets à qui il entend accorder une franchise ainsi que leurs numéros d'inscription. Il doit faire connaître à l'Autorité ses marques de commerce, ses symboles graphiques, ses sigles et logos ainsi que les noms dont il permet l'usage aux franchisés. Il doit également envoyer une liste modifiée à l'Autorité dès qu'il accorde une nouvelle franchise ou qu'un cabinet cesse d'être franchisé.

5.4 Fin des engagements et cessation des liens d'affaires

LDPSF :
[art. 104 et 105](#)

Un cabinet qui met fin à ses engagements avec un représentant doit en aviser immédiatement l'Autorité par écrit.

Également, lorsqu'un cabinet met fin à ses engagements avec un représentant ou qu'il cesse de faire affaire avec un autre inscrit, et ce, pour des motifs liés à l'exercice de ses activités, il doit informer l'Autorité de ces motifs.



Formulaire

Selon le cas, le cabinet doit informer l'Autorité au moyen du formulaire [Cessation d'affaires](#).

Le cabinet n'encourt aucune responsabilité civile du fait d'avoir informé l'Autorité de ces motifs.



6 Gestion opérationnelle et administrative

6.1 Livres et registres obligatoires

LDPSF :
[art. 88 et 139](#)

Tout inscrit doit garder et maintenir à jour les dossiers, livres et registres suivants, dont le contenu est prescrit par règlement :

Règlement sur les livres et registres :
[art. 1 \(1\), 4 et 5](#)

- les **livres et les registres comptables** nécessaires à l'inscription des transactions effectuées dans le cadre de ses activités;

Règlement sur les livres et registres :
[art. 1 \(2\), 6 et 7](#)

- le cas échéant, un **registre relatif au compte séparé** dans lequel sont versées les sommes reçues ou perçues pour le compte d'autrui. Ce registre doit contenir :
 - le nom du client;
 - le numéro du contrat d'assurance ou de tout autre contrat au regard duquel le représentant a reçu un montant, selon le cas;
 - le montant;
 - l'objet de la transaction;
 - pour un cabinet ou une société autonome, le nom du représentant impliqué dans la transaction;
 - dans le cas du compte séparé tenu par un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire :
 - a) la date du dépôt dans le compte séparé;
 - b) la date du retrait du compte séparé;
 - c) le nom du bénéficiaire de la somme payée ou versée à même le compte séparé.

Règlement sur le cabinet :
[art. 12 et 17 à 21](#)

Règlement sur les livres et registres :
[art. 7\(5\)](#)

- les **dossiers clients**;

LDPSF :
[art. 100 et 143](#)

Règlement sur le cabinet :
[art. 22 à 25](#)

- un **registre des commissions** qui inclut, entre autres, le partage de commissions;

Règlement sur le cabinet :
[art. 28.1](#)

- un **registre des mesures incitatives**.

Règlement relatif à l'inscription : [art. 10.2](#)

- en courtage hypothécaire, un dossier sur le dirigeant responsable.

LDPSF :
[art. 89, 92 et 140](#)

Le cabinet et la société autonome doivent tenir leurs dossiers d'assurance séparément des autres dossiers, sauf avec le consentement particulier de leurs clients à cet effet. Cette obligation ne nécessite toutefois pas d'avoir des dossiers informatiques distincts.

Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information

Règlement sur les livres et registres :
[art. 3](#)

Règlement sur le cabinet :
[art. 13 à 15](#)

Un inscrit peut, pour la tenue de ses livres et registres, utiliser l'informatique ou toute autre technique de traitement de données, aux conditions suivantes :

- il a pris toutes les mesures de sécurité nécessaires pour en empêcher la perte, la destruction ou la falsification des écritures;
- il est en mesure de fournir l'information sur demande et sous une forme précise et compréhensible pour qu'une personne autorisée par la loi puisse en faire la vérification;

LDPSF :
[art. 90 et 146 al. 2](#)

Règlement sur les livres et registres :
[art. 13 à 18](#)

- les livres et registres doivent être conservés pour une période d'au moins cinq ans suivant leur fermeture;
- les dossiers clients doivent être conservés pour une période d'au moins 5 ans à compter du dernier des événements suivant :
 1. la fermeture définitive du dossier du client;
 2. la date de la prestation du dernier service rendu au client;
 3. selon le cas, l'échéance sans renouvellement ou remplacement du dernier produit vendu au client.



Registre relatif au compte séparé

Le cabinet doit s'assurer que le compte séparé n'est utilisé qu'aux fins prévues par règlement et qu'il **ne devienne pas déficitaire**²⁷.

Une interprétation des dispositions réglementaires relatives au compte séparé est donnée dans l'[Avis relatif à la gestion des comptes séparés](#), complété par l'[Info-Conformité volume 3, numéro 4](#), et dans l'[Avis relatif à l'application de certains règlements au courtage hypothécaire](#).



Contenu des dossiers clients

Les dossiers clients doivent notamment contenir :

- une analyse complète des besoins du client²⁸;
- toutes les informations nécessaires à la compréhension du portrait global de la situation du client;
- les notes du représentant à la suite d'une rencontre ou d'une conversation avec le client.

Une interprétation des dispositions réglementaires relatives à la tenue des dossiers clients est donnée dans l'[Info-Conformité volume 5, numéro 2](#).



Le cabinet ou la société autonome qui offre des produits et services par l'entremise d'un espace numérique transactionnel doit consigner au dossier client les renseignements permettant de retracer le processus complet suivi par le client et comprendre ses interactions avec un représentant, le cas échéant.



Contenu du registre des commissions

Lorsque le relevé de chaque commission reçue contient tous les renseignements prévus au règlement, le dépôt de ce relevé au registre des commissions est suffisant.

Le registre des commissions doit également contenir les informations prescrites par le Règlement sur le cabinet à l'égard de chaque partage de commission²⁹.

6.2 Cybersécurité



La cybersécurité concerne les mesures mises en œuvre par un inscrit en vue de se protéger du risque de subir une cyberattaque. Par exemple, la propagation d'un virus informatique ou encore le vol de renseignements numériques permettant le vol d'identité mettent à mal la disponibilité, la confidentialité et l'intégrité des systèmes informatiques et des données, voire, dans certains cas, la sécurité financière et physique des personnes. Le cyberrisque est susceptible d'entraîner des conséquences importantes, telles que l'atteinte à la protection des renseignements de nature confidentielle, le détournement de fonds ou l'interruption des activités de l'inscrit.

La nature des services informatiques utilisés par l'inscrit peut avoir une incidence sur l'exposition de celui-ci aux cyberrisques. Des services tels que l'accès à distance aux systèmes informatiques, l'utilisation des médias sociaux dans le cadre de ses activités, la transmission électronique des documents ou le développement de plateformes d'offre de produits et services en ligne augmentent la surface d'exposition et doivent être adéquatement sécurisés afin que l'on puisse gérer adéquatement ce risque.

Compte tenu de l'importance du cyberrisque, l'inscrit devrait mettre en place des mécanismes visant à prévenir les risques et à en minimiser les conséquences, en veillant notamment à protéger les renseignements personnels qu'il détient sur ses clients (voir [section 4.8](#)) et en adoptant de bonnes pratiques en matière de cybersécurité, telles que les exemples décrits ci-après. Ces mesures devraient être adaptées à la taille de l'inscrit, à la nature et la complexité de ses activités de même qu'à son profil de risque.

L'inscrit devrait effectuer une évaluation périodique de ses pratiques en matière de cybersécurité afin d'élaborer un plan d'action adapté à sa situation, visant à corriger les vulnérabilités constatées. Plus précisément, l'inscrit devrait :

- **déterminer les risques et évaluer les mesures en place** pour les prévenir, les gérer et les atténuer en cas d'incident, notamment en mettant en œuvre un processus d'identification et d'évaluation régulier des cyberrisques entre autres liés à l'utilisation des technologies, des appareils électroniques, des communications, des systèmes et des réseaux. Ce processus devrait permettre de mieux comprendre l'incidence de la réalisation d'un risque et dans quelle mesure l'inscrit est préparé à y faire face. Le processus pourrait être effectué au moyen d'une autoévaluation des risques (voir [annexe 4](#)), permettant de mener notamment les actions suivantes :
 - **connaître les données détenues et leur mode d'entreposage** en effectuant l'inventaire périodique des informations détenues et de leur lieu de conservation. Il convient de déterminer les façons les plus appropriées de conserver l'ensemble des données détenues, selon le risque qu'elles représentent;
 - **catégoriser les données détenues** selon leur degré d'importance et de sensibilité notamment en distinguant les informations que l'inscrit doit obligatoirement conserver (voir [section 6.1](#)) dans le cadre de ses activités. Cette catégorisation permet ensuite de définir les besoins de sécurité des systèmes supportant ces données;
 - **connaître et définir les systèmes de stockage et les solutions de sécurité utilisés**, ainsi que les outils et les utilisateurs autorisés à accéder au réseau et aux bases de données;

- **déterminer les mesures à prendre pour se protéger du cyberrisque et gérer les vulnérabilités** décelées, ceci résultant de l'exercice décrit au point précédent, et prévoir les ressources financières suffisantes à leur mise en œuvre, en considérant les besoins suivants :
 - **utiliser des solutions de sécurité adaptées** aux besoins de sécurité des informations et aux risques décelés sur les systèmes de l'inscrit;
 - **protéger l'intégrité du périmètre informatique** par le biais de mesures permettant de contrôler les flux réseau. Les mesures de protection plus avancées peuvent, par exemple, lancer une alerte lorsque des activités non autorisées se produisent. La surveillance de l'intégrité du périmètre permet de déceler rapidement les activités anormales;
 - **vérifier en temps réel l'activité des réseaux** pour atténuer les risques d'accès non autorisés aux systèmes, lorsque possible; dans les organisations offrant une surface d'attaque plus étendue, une surveillance des réseaux peut permettre de détecter une cyberattaque et d'y réagir en temps opportun;
 - **encadrer la transmission des communications électroniques** pour limiter l'accès aux données **et circonscrire l'utilisation des appareils mobiles**, pour être notamment en mesure de déterminer les mesures adéquates à mettre en œuvre en cas de perte ou de destruction.

Par ailleurs, le cabinet et la société autonome devraient **élaborer et mettre en œuvre des politiques et des procédures en matière de cybersécurité**, applicables tant aux représentants rattachés qu'aux employés, aux administrateurs, aux dirigeants et aux associés (le « personnel »), le cas échéant. L'élaboration et la mise en œuvre de ces politiques et procédures devraient relever de la haute direction et du conseil d'administration, lorsqu'applicables. De plus, les politiques et procédures devraient être révisées périodiquement. Elles devraient notamment inclure les volets suivants :

- un **programme de sensibilisation et de formation** à la cybersécurité à l'intention du personnel pour assurer une connaissance et la **compréhension des cyberrisques** liés par exemple à l'ouverture du courriel d'un émetteur inconnu contenant un virus ou constituant une forme d'hameçonnage;
- un **programme de surveillance de l'application des politiques et procédures** en matière de cybersécurité, visant à s'assurer de leur mise en œuvre effective. Un tel programme devrait également permettre la gestion des vulnérabilités afin de mitiger celles connues. Cette mitigation des risques inclut l'application des mises à jour appropriées du parc informatique et des points terminaux (*endpoints*) en temps opportun;
- un **plan de continuité des activités** et de réponse aux cyberincidents en cas de cyberattaque ou de défaillance des systèmes, incluant un processus de reddition de compte à la haute direction et de divulgation de l'incident aux personnes susceptibles de subir un préjudice à la suite d'un incident, dans un délai raisonnable. Ce plan devrait être révisé périodiquement et diffusé au personnel. Dans le cas où le plan prévoirait la relève du système informatique à partir de données de sauvegarde, une simulation devrait être effectuée pour assurer l'intégrité des données.

De plus, l'inscrit devrait veiller aux **enjeux de cybersécurité dans le cadre de ses relations avec des tiers**, notamment lors de l'impartition de certaines activités, comme l'utilisation d'espaces de stockage dans l'infonuagique ou l'utilisation d'outils pour automatiser les activités de conformité dans le contexte des nouveaux modèles d'affaires basés sur les technologies. Dans ces situations, l'inscrit devrait avoir une connaissance des risques liés aux fournisseurs de services auxquels il fait appel. Cette évaluation du risque vise à comprendre où se terminent les responsabilités du fournisseur en matière de cybersécurité et où commencent celles du client dans l'exploitation du service imparti. Les contrats conclus avec ces derniers devraient notamment prévoir l'obligation de divulguer tout incident, incluant une violation avérée ou potentielle de données. Dans certaines situations, l'inscrit devrait également connaître l'emplacement géographique des serveurs permettant le stockage de ses données.

La **souscription d'une assurance contre le cyberrisque** pourrait également être pertinente afin de minimiser les conséquences d'une cyberattaque. Cependant, une telle couverture d'assurance est souvent limitée aux pertes financières résultant d'un incident. Elle ne prémunit pas l'inscrit contre les cyberattaques et ne saurait constituer la seule mesure de gestion du cyberrisque.

L'inscrit peut également consulter les références suivantes :

- [Info-Conformité volume 4, numéro 4](#) et [Info-Conformité volume 6, numéro 4](#).
- [Cyber Security in Securities Markets – An International Perspective – Report on IOSCO's cyber risk coordination efforts – International Organization Of Securities Commissions](#) – (anglais).
- [Cybersecurity Framework - National Institute of Standards and Technology \(NIST\)](#) – (anglais).
- [G7 Fundamental Elements for Effective Assessment of Cybersecurity in the Financial Sector](#) – (anglais).
- [ISO/IEC 27032:2012 Information technology – Security techniques – Guidelines for cybersecurity](#) – (anglais).

6.3 Respect de la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité

Loi sur le recyclage des produits de la criminalité

Tout inscrit dans la discipline de l'assurance de personnes est soumis aux règles fédérales relatives au recyclage des produits de la criminalité et au financement d'activités terroristes.

Ces règles prévoient des obligations de déclaration de certaines opérations au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE), par exemple en cas d'opérations douteuses ou d'opérations importantes en espèces.

Elles requièrent également l'établissement d'un programme de conformité destiné à assurer l'observation des exigences en matière de déclaration, de tenue de documents et d'identification des clients.

Les règles complètes sont décrites sur le site Internet du [CANAFE](#).



En plus de respecter les obligations de dépôt des sommes reçues ou perçues au nom d'autrui dans un compte séparé (voir [sections 1.7](#) et [6.1](#)), il convient d'avoir une saine gestion des risques liés à la criminalité financière qui inclut notamment :

- une structure de conformité assez robuste pour détecter les opérations douteuses;
- une procédure de déclaration des opérations douteuses.

Par exemple, un inscrit devrait être en mesure de déterminer si une opération est douteuse ou inconsistante avec le profil de risque de son client. Pour ce faire, une bonne connaissance du client est essentielle.

En cas de doute quant à certains dépôts, l'inscrit devrait prendre les mesures adéquates pour établir la provenance des fonds et éventuellement refuser de procéder à une transaction douteuse.

Par ailleurs, l'Autorité a publié la [Ligne directrice sur la gestion des risques liés à la criminalité financière](#), qui s'adresse aux institutions financières. Les inscrits qui ne suivent pas déjà cette ligne directrice peuvent s'en inspirer pour établir des politiques et des procédures visant la saine gestion des risques liés à la criminalité financière.

ANNEXE 1

OUTILS DE RÉFÉRENCE ET D'AIDE À LA CONFORMITÉ

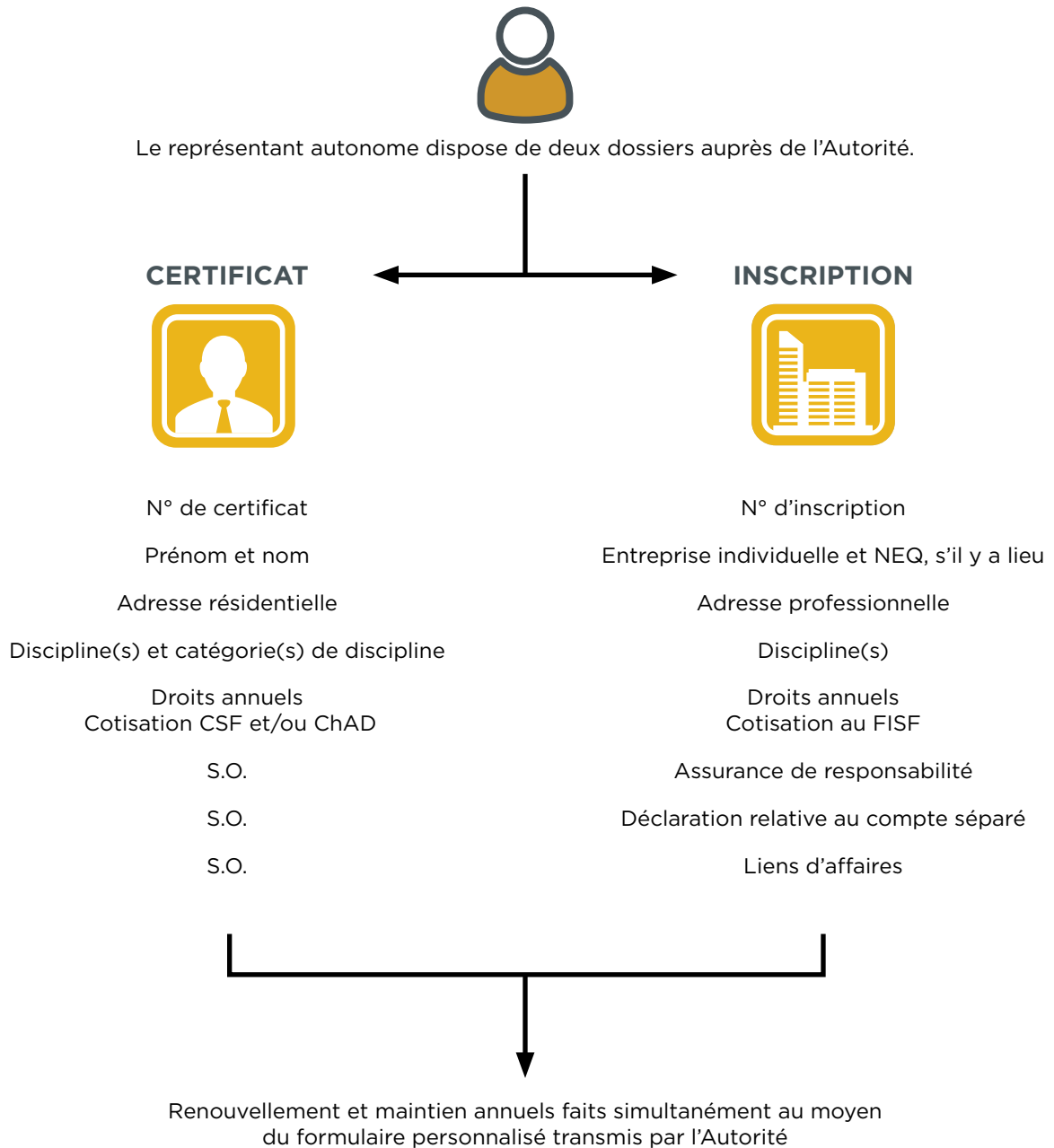
- Bulletin de l'Autorité
 - Le [Bulletin de l'Autorité](#) est l'organe officiel de communication de l'Autorité. Il contient les informations dont la publication est requise par les lois applicables. C'est dans le Bulletin que vous trouverez notamment les projets de règlements ou de modification aux règlements ainsi que leurs versions finales, et les avis d'interprétation de l'Autorité.
- Infolettres de l'Autorité
 - L'Autorité publie régulièrement plusieurs infolettres qui s'adressent entre autres au public, aux représentants certifiés ainsi qu'aux futurs professionnels. Le lien pour [s'abonner](#) à ces infolettres se retrouve dans le bas de chacune des pages du site Internet de l'Autorité.
 - [Info-Conformité](#) – Cette infolettre est sans contredit la plus pertinente pour les représentants. Cette publication aborde les activités d'inspection de l'Autorité ainsi que divers sujets afférents à la conformité.
- Sites Internet
 - Le [site Internet de l'Autorité](#) regorge d'information utile et pratique. Plus spécifiquement pour les inscrits LDPSF, les sections [Représentants](#) ainsi que [Cabinets, sociétés autonomes et représentants autonomes](#) contiennent énormément d'information et tous les formulaires dont vous pourriez avoir besoin. Elles sont bonifiées régulièrement. La page [Distribution de produits et services financiers](#) de la section Réglementation et obligations vous donnera également accès rapidement à toute la réglementation applicable aux inscrits ainsi qu'aux avis d'interprétation de l'Autorité. Vous y trouverez également l'accès pour vous rendre dans les [Services en ligne](#).
 - Les sites Internet de la [Chambre de l'assurance de dommages](#) et de la [Chambre de la sécurité financière](#) contiennent énormément d'information utile pour les représentants, notamment en ce qui concerne la déontologie et la formation continue. Le site Internet de l'[Institut québécois de planification financière](#) contient également des ressources pour les planificateurs financiers, notamment en ce qui concerne les obligations de formation continue qui leur sont applicables.
- Guide pratique pour protéger un client en situation de vulnérabilité
 - L'Autorité sollicite la collaboration de l'ensemble des inscrits et insiste sur la contribution significative qu'ils peuvent apporter à la protection du bien-être financier des clients en situation de vulnérabilité. Les inscrits peuvent s'informer sur le rôle important qu'ils peuvent jouer auprès de cette clientèle en consultant le [Guide pratique pour l'industrie des services financiers – Protéger un client en situation de vulnérabilité](#).

Ce guide propose divers outils et pratiques en matière de prévention de situations qui pourraient mettre en péril le bien-être financier d'un client qui, lorsqu'il se retrouve en situation de vulnérabilité, n'est parfois pas en mesure d'évaluer adéquatement les conséquences de certaines décisions ou situations et peut avoir besoin de l'intervention d'une autre personne pour l'aider à en prendre conscience ou pour s'en protéger. Ce guide propose notamment diverses pratiques pour optimiser la communication efficace avec un client en situation de vulnérabilité et favoriser sa compréhension des explications qui lui sont données.
- Centre d'information
 - Des agents spécialement formés sont disponibles au Centre d'information de l'Autorité pour répondre aux questions du public et des représentants de l'industrie. Vous pouvez les joindre aux numéros suivants :

Québec : 418 525-0337
 Montréal : 514 395-0337
 Autres régions : 1 877 525-0337

ANNEXE 2

ILLUSTRATION DES DEUX DOSSIERS DU REPRÉSENTANT AUTONOME AUPRÈS DE L'AUTORITÉ



ANNEXE 3

LA MENTION E

Un expert en sinistre ne peut être autorisé à agir dans une autre discipline.

Il existe toutefois une exception qui permet à un agent ou un courtier en assurance de dommages de se qualifier pour agir comme expert en sinistre à l'égard des polices souscrites par le cabinet pour le compte duquel il agit. L'agent ou le courtier en assurance de dommages doit alors satisfaire aux exigences relatives à l'obtention de cette mention et faire ajouter la mention E à son certificat. Pour plus de détails concernant ces exigences, voir la page [Ajout de discipline ou de catégorie – Assurance de dommages – examens exigés](#) du site Internet de l'Autorité.

Un agent ou un courtier qui détient une mention E est autorisé à agir exceptionnellement comme expert en sinistre. Toutefois, s'il souhaite agir plus souvent comme expert en sinistre, il devra obtenir son certificat d'expert en sinistre et abandonner celui d'agent ou de courtier.

L'agent ou le courtier qui détient une mention E doit agir selon les circonstances et conditions suivantes :

1. Exercer les activités d'expert en sinistre de façon **accessoire** à l'exercice de ses activités de courtier ou d'agent en assurance de dommages;
2. Respecter, compte tenu des adaptations nécessaires, les règles applicables aux activités d'expert en sinistre lorsqu'il utilise sa mention E;
3. Divulguer par écrit au client avec lequel il transige le mode de la rémunération qu'il perçoit pour les services qu'il rend comme expert en sinistre.

L'extrait suivant de [l'Avis relatif à l'application du Règlement sur l'exercice des activités des représentants, R.R.Q., c. 9.2, r. 10](#) définit et explique la notion d'accessoire :

« La notion d'accessoire, dans ce contexte, signifie « de façon secondaire » et se traduit :

- par le temps qui est consacré :

Il s'agit d'une activité accessoire qui doit être exercée de façon exceptionnelle par rapport à son activité principale de courtier ou d'agent en assurance de dommages :

- par rapport à la catégorie d'assurance de dommages dans laquelle le courtier ou l'agent est autorisé à exercer :

Le courtier ou l'agent en assurance de dommages qui détient une mention « E » peut uniquement agir comme expert en sinistre dans la catégorie de discipline pour laquelle il est autorisé en assurance de dommages. Par exemple, un courtier en assurance de dommages des particuliers peut agir comme expert en sinistre seulement dans les dossiers d'assurance de dommages des particuliers. »

Pour plus de précisions, consulter le texte complet de [l'Avis relatif à l'application du Règlement sur l'exercice des activités des représentants, R.R.Q., c. 9.2, r. 10](#).

ANNEXE 4

AUTOÉVALUATION DES CYBERRISQUES

Les questions d'autoévaluation ci-après, dont la liste n'est pas exhaustive, reflètent les bonnes pratiques mentionnées dans la section Cybersécurité du présent guide. Elles vous aideront dans votre démarche de détermination des risques et d'évaluation des mesures en place pour prévenir, gérer et atténuer ceux-ci en cas d'incident. Nous vous recommandons d'effectuer une telle évaluation de manière périodique.

PRÉMISSE

- Une analyse des menaces et des risques liés à la cybersécurité a-t-elle déjà été effectuée auparavant? Si oui, quand?
- La situation a-t-elle évolué depuis la dernière analyse (activités exercées, systèmes utilisés, fournisseurs, etc.)?
- Les risques et menaces constatés sont-ils classés en ordre de priorité et font-ils l'objet d'un suivi afin que l'on puisse en atténuer la portée?

GOVERNANCE

- Les politiques et procédures contiennent-elles un volet sur la cybersécurité?
- Les politiques et procédures couvrent-elles les points suivants :
 - Vol, perte ou bris d'appareils;
 - Données non disponibles;
 - Atteinte à la protection des renseignements;
 - Vulnérabilité ou faille de sécurité;
 - Échanges d'information;
 - Appareils mobiles.
- Un plan de continuité d'activité a-t-il été élaboré?
- Un membre du personnel est-il responsable de la cybersécurité?
- Les personnes-ressources en matière de cybersécurité ont-elles les compétences requises pour évaluer les risques et mettre en place les mesures nécessaires? La direction ou le conseil d'administration sont-ils impliqués dans les processus liés à la cybersécurité?
- Un processus de destruction permanente des renseignements détenus sur des supports électroniques est-il prévu?
- Une formation axée sur la cybersécurité est-elle disponible et fréquemment mise à jour?
- Le personnel reçoit-il des directives pour travailler de façon sécuritaire au cours de ses déplacements professionnels?

SÉCURITÉ DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

- Un inventaire exhaustif des données détenues a-t-il été effectué? Les données ainsi répertoriées ont-elles été catégorisées selon leur degré de sensibilité?
- Le réseau sans fil est-il sécurisé?
- Une liste des appareils et des utilisateurs autorisés à se brancher au réseau est-elle disponible?
- Un processus de gestion des accès aux ressources informatiques a-t-il été mis en place (ex. : révision de la période des octrois, lors de changement de fonction, départ, etc.)?
- Quels moyens de transmission sécurisés sont-ils utilisés pour transmettre des informations confidentielles par courriel?
- Des outils de filtrage ou de blocage des pourriels, un pare-feu et une protection contre les logiciels malveillants sont-ils en place?
- Le parc informatique est-il mis à jour en temps opportun? Un processus de gestion des vulnérabilités est-il en place?
- Les accès aux locaux, aux serveurs et à l'équipement informatique sont-ils sécurisés?
- Les données sont-elles sauvegardées régulièrement?
- Des tests de restauration des données sont-ils effectués?
- L'organisation possède-t-elle une politique de gestion des mots de passe axée sur les bonnes pratiques?

RELATION AVEC DES TIERS

- Les tierces parties sont-elles fiables en matière de cybersécurité (certification)? La réputation de l'entreprise est-elle validée, notamment au moyen de vérifications de références, de recherches sur le Web, etc.?
- Les ententes conclues prévoient-elles :
 - l'obligation du fournisseur de divulguer les incidents?
 - des clauses permettant d'assurer une pérennité des données ainsi que l'accessibilité ou le transfert des données dans le cas, par exemple, d'une terminaison du contrat dans le cadre duquel les données sont hébergées chez le fournisseur?
- Dans le cas où des services infonuagiques pour l'hébergement de ses données sont utilisés, l'emplacement des serveurs permettant le stockage des données est-il connu ?
- Les limites de responsabilité du fournisseur de services en matière de confidentialité de l'information et de protection des renseignements personnels sont-elles connues?

ASSURANCE

- Une assurance cybernétique a-t-elle été souscrite?
- Si oui, que couvre-t-elle? Est-elle adaptée aux risques constatés et aux activités exercées?

Notes de fin

- 1 International Association of Insurance Supervisors, Insurance Core Principles, novembre 2017.
- 2 Autorité des marchés financiers c. Abeco courtiers d'assurances inc., 2014 QCBDR 141; Autorité des marchés financiers c. Sherpa Holding Inc., 2012 QCBDR 138; Autorité des marchés financiers c. Belzile, 2013 QCBDR 61
- 3 Autorité des marchés financiers c. FD De Leeuw & Associés inc., 2012 QCBDR 135, par. 35
- 4 Autorité des marchés financiers c. Assurances Michel Gauthier inc., 2017 QCTMF 22; Autorité des marchés financiers c. Abeco courtiers d'assurances inc., précité, note 2
- 5 Autorité des marchés financiers c. Denis Blondeau Assurances inc., 2015 QCBDR 150
- 6 Autorité des marchés financiers c. Assurexperts Pierre Auchu inc., 2014 QCBDR 102, par. 23
- 7 Autorité des marchés financiers c. Lajeunesse, 2016 QCBDR 15
- 8 Idem
- 9 Autorité des marchés financiers c. Assurance Accomodex inc, 2015 QCBDR 149
- 10 Autorité des marchés financiers c. Assurexperts Pierre Auchu inc., précité, note 6
- 11 Autorité des marchés financiers c. Satel, 2013 QCBDR 21
- 12 Autorité des marchés financiers c. Les services financiers Surtech inc, 2015 QCBDR 71; Autorité des marchés financiers c. Lajeunesse, précité, note 7
- 13 Idem
- 14 Chambre de l'assurance de dommages c. Guay, (1 novembre 2016), 2015-12-05(E), par. 11
- 15 Autorité des marchés financiers c. Agence d'assurance Groupe financier mondial du Canada inc., 2012 QCBDR 102, au para 4, points 18-21
- 16 Murphy c. Autorité des marchés financiers, 2013 QCCS 5764, conf. par Murphy c. Autorité des marchés financiers, 2016 QCCA 878
- 17 Mastrocola c. Autorité des marchés financiers, 2011 QCCA 995; Champagne c. CIBC, 2015 QCCS 1890
- 18 Autorité des marchés financiers c. FD De Leeuw & Associés inc., précité, note 3
- 19 Chambre de l'assurance de dommages c. Roy Morissette & associés, (19 février 2004), 2001-04-03 (E), par. 2
- 20 Chambre de la sécurité financière c. Davidson, 2009 CanLII 48551 (QC CDCSF)
- 21 Chambre de la sécurité financière c. Laliberté, 2010 CanLII 99835 (QC CDCSF); Chambre de la sécurité financière c. Marapin, 2014 CanLII 54812 (QC CDCSF); Chambre de la sécurité financière c. Malenfant, 2015 QCCDCSF 27 (CanLII); Chambre de la sécurité financière c. L'Heureux, 2011 CanLII 99532 (QC CDCSF); Chambre de la sécurité financière c. Torabizadeh, 2010 CanLII 58 (QC CDCSF); Chambre de la sécurité financière c. Fortin, 2009 CanLII 6861 (QC CDCSF)
- 22 Chambre de l'assurance de dommages c. Lareau, 2013 CanLII 33424 (QC CDCHAD), aux para 28, 29, 88
- 23 Chambre de la sécurité financière c. Forest, 2011 CanLII 99472 (QC CDCSF); Chambre de la sécurité financière c. Baril, 2009 CanLII 293 (QC CDCSF); Chambre de la sécurité financière c. Dion, 2009 CanLII 11281 (QC CDCSF)
- 24 Chambre de la sécurité financière c. Torabizadeh, précité, note 21, au para 1
- 25 Autorité des marchés financiers c. Groupe financier Lemieux inc., 2013 QCBDR 103, par. 92
- 26 Autorité des marchés financiers c. Satel, précité, note 11, par. 3
- 27 Autorité des marchés financiers c. Assurexperts Pierre Auchu inc., précité, note 6
- 28 Autorité des marchés financiers c. Groupe financier Lemieux inc., précité, note 25
- 29 Idem



**AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS**

QUÉBEC

Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1
418 525-0337

Sans frais 1 877 525-0337
www.lautorite.qc.ca

MONTRÉAL

800, rue du Square-Victoria, 22^e étage
C.P. 246, Place Victoria
Montréal (Québec) H4Z 1G3
514 395-0337