


GUIDE SUR LES REPRÉSENTATIONS

Pour communiquer avec
votre clientèle dans
le respect de vos obligations

Édition 2022



Cette édition du guide remplace celle qui a été publiée en 2013.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022

ISBN 978-2-550-89575-6 (PDF)

À qui s'adresse ce guide?

Vous êtes un **représentant** ou un **postulant** en période probatoire (ou en stage)? Vous êtes inscrit à titre de **cabinet**, de **société** autonome ou de **représentant autonome (un « inscrit »)**? Vous exercez des activités dans une discipline ou une catégorie de discipline visée par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (la « Loi sur la distribution »), soit l'assurance, l'expertise en règlement de sinistres, la planification financière ou le courtage hypothécaire?

Le présent guide vise à vulgariser les principales règles sur vos représentations et à formuler les interprétations ou les attentes de l'Autorité relativement à leur application.

Avertissement

Les représentations, la publicité et la sollicitation de la clientèle sont encadrées par la Loi sur la distribution et ses règlements. Le respect de la loi et des règlements applicables relève de votre seule et entière responsabilité.

Certaines dispositions réglementaires sont paraphrasées dans ce guide; les textes législatifs et réglementaires disponibles sur le site des Publications du Québec demeurent toutefois la seule référence officielle.

Ce 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.

L'utilisation du genre masculin a été adoptée dans ce guide afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire.

Table des matières

À QUI S'ADRESSE CE GUIDE ?	03
AVERTISSEMENT	03
1. REPRÉSENTATIONS	05
2. RÈGLES APPLICABLES AU REPRÉSENTANT	07
2.1 La première rencontre en personne avec un client : les renseignements obligatoires	09
2.2 La première rencontre à distance avec le client : les renseignements obligatoires	10
2.3 Les titres obligatoires du représentant	12
2.4 Les autres renseignements qui peuvent être indiqués dans les représentations	12
2.5 Cas particuliers	13
2.6 La formation et les diplômes	16
2.7 Le poste dans une entreprise	17
2.8 Le postulant en période probatoire ou en stage	17
3. RÈGLES APPLICABLES AU CABINET, À LA SOCIÉTÉ AUTONOME ET AU REPRÉSENTANT AUTONOME (L'INSCRIT)	18
3.1 Les renseignements obligatoires	19
3.2 L'enseigne	21
3.3 La relation avec un assureur	21
3.4 La bannière	22
4. AUTRES MENTIONS INTERDITES OU FACULTATIVES	23
4.1 La référence à l'Autorité des marchés financiers	24
4.2 L'image	24
4.3 Les produits et services offerts	25
4.4 Les situations d'affaires : le partenariat et les collaborateurs	26
4.5 L'équipe de travail	27
4.6 Les titres et les qualificatifs interdits	27
ANNEXE	28

Représentations

01

1. Représentations

Vous faites des représentations dès que vous vous présentez à titre de représentant ou d'inscrit dans le cadre de l'exercice de vos activités. Les représentations que vous faites visent non seulement le client qui achète un produit ou retient un service, mais également tout client potentiel.

Les représentations peuvent prendre diverses formes

- Carte professionnelle
- Publicité
- Site Internet
- Brochure explicative
- Papeterie (papier à lettres, facture, etc.)
- Marque de commerce
- Slogan
- Symbole
- Enseigne
- Courriel
- Message téléphonique
- Toute autre sollicitation de la clientèle

Les règles s'appliquent à toutes vos représentations, et ce, quels que soient leur forme et l'outil de communication utilisé (papier, téléphone, Internet, médias sociaux, etc.).

Ces règles doivent aussi être respectées si l'outil de communication choisi est opéré par un tiers pour votre compte. Par exemple, si vous avez un site Internet, vous devez vous assurer que l'information qui y est présentée est à jour, même si c'est un tiers qui administre votre site.

À retenir

Vos représentations doivent fournir de l'information véridique et objective sur vos activités.

Dans toutes vos représentations, faites preuve de rigueur et de retenue.

Règles applicables au représentant

02

2. Règles applicables au représentant

Vos représentations permettent notamment au client que vous rencontrez, en personne ou à distance, d'avoir toute l'information nécessaire pour :

- vous identifier
- connaître votre champ d'activités
- savoir pour le compte de qui vous exercez
- vous joindre facilement

Selon la discipline ou la catégorie de discipline dans laquelle vous exercez vos activités et les représentations que vous faites, certains renseignements sont obligatoires et d'autres sont spécifiquement autorisés. Si vous désirez ajouter d'autres renseignements que ceux-ci à vos représentations écrites, vous devez vous assurer qu'ils :

- sont en lien avec l'exercice de vos activités de représentant
- ne sont pas incompatibles avec celles-ci
- ne sont pas susceptibles de prêter à confusion

2.1 La première rencontre en personne avec un client : les renseignements obligatoires

Lors de votre première rencontre **en personne** avec un client, vous devez lui mentionner les renseignements suivants, **par l'entremise d'un document (comme une carte professionnelle ou une signature de courriel)**.

2.1.1 Votre nom

Utilisez votre nom tel qu'il est indiqué sur votre certificat et tel qu'il apparaît au *Registre des entreprises et des individus autorisés à exercer* de l'Autorité.

2.1.2 Votre principale adresse d'affaires (celle inscrite au *Registre des entreprises et des individus autorisés à exercer* de l'Autorité), votre numéro de téléphone d'affaires et, le cas échéant, votre adresse électronique

L'adresse d'affaires est celle où vous exercez principalement vos activités. Si vous les exercez principalement à votre domicile, vous pouvez inscrire l'adresse de votre domicile ou celle du cabinet auquel vous êtes rattaché et où sont conservés vos dossiers clients.

2.1.3 Le nom du cabinet ou de la société autonome pour le compte duquel ou de laquelle vous exercez vos activités, ou la mention « représentant autonome », selon le cas

Votre client doit être informé de votre mode d'exercice. Par exemple, il doit savoir que vous êtes représentant

autonome ou connaître le nom du cabinet pour le compte duquel vous agissez. Si vous agissez dans une même discipline pour le compte de plus d'un cabinet, ne remettez à votre client que la carte qui mentionne le nom du cabinet pour le compte duquel vous agissez auprès de ce client dans le cadre de la rencontre.

Les mêmes règles s'appliquent à votre signature de courriel. Ainsi, si vous agissez dans une même discipline pour le compte de plusieurs cabinets, vous devez avoir une signature différente pour chaque cabinet pour le compte duquel vous agissez.

2.1.4 Les titres prévus dans la Loi sur la distribution que vous êtes autorisé à utiliser pour le compte du cabinet ou de la société autonome pour lequel ou laquelle vous agissez, ou à titre de représentant autonome, selon le cas

Si vous détenez un certificat dans plus d'une discipline encadrée par la Loi sur la distribution, vous devez indiquer chaque titre qui correspond à chacune des disciplines dans lesquelles vous êtes autorisé à exercer pour le compte d'un même cabinet.

Consultez la section 2.3 pour en savoir plus à propos des titres obligatoires.

2.1.1 Michel Untel

Conseiller en sécurité financière

Les services ABC, cabinet de services financiers

2.1.2 9999, boul. Laurier, bureau 1000
Québec (Québec) G0V 000

2.1.3 418 000-0000

2.1.4 muntel@services.ca

2.2 La première rencontre à distance avec le client : les renseignements obligatoires

Si votre première rencontre avec le client se fait à distance, par exemple par téléphone, par visioconférence ou par courriel, la réglementation prévoit que vous devez néanmoins lui communiquer, par le mode de communication alors utilisé, les renseignements suivants.

2.2.1 Votre nom

Utilisez votre nom tel qu'il est indiqué sur votre certificat et tel qu'il apparaît au *Registre des entreprises et des individus autorisés à exercer de l'Autorité*.

2.2.2 Le nom du cabinet ou de la société autonome pour le compte duquel ou de laquelle vous exercez vos activités, ou la mention « représentant autonome », selon le cas

Votre client doit être informé de votre mode d'exercice. Par exemple, il doit savoir que vous êtes représentant autonome ou connaître le nom du cabinet pour le compte duquel vous agissez. Si vous agissez dans une même discipline pour le compte de plus d'un cabinet, ne mentionnez que le nom du cabinet pour le compte duquel vous agissez auprès de ce client dans le cadre de la rencontre.

À titre d'exemple, si vous agissez dans une même discipline pour le compte de plusieurs cabinets, vous devez avoir une signature différente pour chaque cabinet pour le compte duquel vous agissez.

2.2.3 Les titres prévus dans la Loi sur la distribution que vous êtes autorisé à utiliser pour le compte du cabinet ou de la société autonome pour lequel ou laquelle vous agissez, ou à titre de représentant autonome, selon le cas

Si vous détenez un certificat dans plus d'une discipline encadrée par la Loi sur la distribution, vous devez indiquer chaque titre qui correspond à chacune des disciplines dans lesquelles vous êtes autorisé à exercer pour le compte d'un même cabinet.

Consultez la section 2.3 pour en savoir plus à propos des titres obligatoires.

Prenez note que la signature que vous utilisez dans un courriel peut servir à transmettre tous ces renseignements à votre client.

2.2.1

Michel Untel

Conseiller en sécurité financière

2.2.2

Représentant autonome

2.2.3

Cellulaire : 514 000-0003

Bureau : 514 000-0000

9999, boul. Laurier, bureau 1000

Québec (Québec) G0V 000

Courriel : micheluntel@courriel.ca

Puisque cette rencontre avec un client ne se fait pas en personne, et même si celui-ci ne vous le demande pas, vous devriez transmettre par écrit au client, à la première occasion, tous les renseignements obligatoires mentionnés dans la section 2.1 de ce guide :

- votre nom
- votre principale adresse d'affaires
- votre numéro de téléphone d'affaires
- votre adresse électronique
- le nom du cabinet ou de la société autonome pour le compte duquel ou de laquelle vous exercez vos activités, ou la mention « représentant autonome », selon le cas
- les titres prévus dans la Loi sur la distribution que vous êtes autorisé à utiliser dans ces circonstances

La réglementation prévoit aussi qu'à la demande d'un client, vous devez lui fournir un document écrit contenant également tous les renseignements prévus dans la section 2.1 de ce guide.

Interaction à distance avec un client

Si vous agissez auprès d'un client sur une plateforme (Teams, Zoom, Facetime, etc.), pour répondre à une question ou pour un besoin ponctuel, **vous le faites à titre de représentant**.

Vous devez donc communiquer à ce client les éléments requis lors d'une première rencontre : votre nom, les titres que vous êtes autorisé à utiliser en vertu de la Loi sur la distribution et le nom du cabinet ou de la société autonome pour le compte duquel ou de laquelle vous exercez vos activités, ou la mention « représentant autonome », selon le cas.

2.3 Les titres obligatoires du représentant

Voici la liste des titres que vous devez utiliser tels quels, sans les modifier, selon la ou les disciplines ou catégories de discipline dans lesquelles vous exercez vos activités.

Discipline ou catégorie de discipline	Titre obligatoire
Assurance de personnes	Conseiller en sécurité financière
Assurance contre la maladie ou les accidents	Représentant en assurance contre la maladie ou les accidents
Assurance collective de personnes	Conseiller en assurances et rentes collectives
Régimes d'assurance collective	Conseiller en régimes d'assurance collective
Régimes de rentes collectives	Conseiller en régimes de rentes collectives
Assurance de dommages	Agent ou courtier en assurance de dommages, selon le cas
Assurance de dommages des particuliers	Agent ou courtier en assurance de dommages des particuliers, selon le cas
Assurance de dommages des entreprises	Agent ou courtier en assurance de dommages des entreprises, selon le cas
Expertise en règlement de sinistres	Expert en sinistre
Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers	Expert en sinistre en assurance de dommages des particuliers
Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises	Expert en sinistre en assurance de dommages des entreprises
Planification financière	Planificateur financier ou l'abréviation «Pl. Fin.»
Courtage hypothécaire	Courtier hypothécaire

2.4 Les autres renseignements qui peuvent être indiqués

2.4.1 Les titres autorisés par les chambres

La Chambre de la sécurité financière a la compétence exclusive pour autoriser un représentant en assurance de personnes ou un représentant en assurance collective de personnes à utiliser le titre d'assureur-vie agréé et l'abréviation «A.V.A.», ou le titre d'assureur-vie certifié et l'abréviation «A.V.C.». Il en est de même pour la Chambre de l'assurance de dommages, qui autorise un courtier en assurance de dommages à utiliser le titre de courtier d'assurance agréé et l'abréviation «C. d'A.A.», ou le titre de courtier d'assurance associé et l'abréviation «C. d'A.Ass.».

Vous pouvez utiliser ces titres ou leurs abréviations si vous y êtes autorisé par l'une ou l'autre des chambres.

2.4.2 La mention spéciale

La mention spéciale est une autorisation qui vous est accordée dans l'exercice de vos activités conformément à la Loi sur la distribution. Elle figure sur votre certificat.

Le représentant qui a une mention spéciale sur son certificat utilise le nom exact de la mention. Il ne peut pas se créer un titre à partir de cette mention.

Les deux mentions spéciales sont :

- Mention C - Courtage spécial
- Mention E - Expertise en règlement de sinistres à l'égard des polices souscrites par l'entremise du cabinet auquel le représentant est rattaché

2.5 Cas particuliers

2.5.1 Vous exercez dans plusieurs disciplines pour le compte de plusieurs cabinets

Présentez-vous à votre client en mentionnant le nom du cabinet pour le compte duquel vous agissez dans le cadre de cette rencontre ainsi que les titres que vous êtes autorisé à utiliser pour le compte de ce cabinet.

Si vous exercez vos activités dans plusieurs disciplines pour le compte de plusieurs cabinets, indiquez clairement, pour chaque cabinet, les disciplines dans lesquelles vous êtes autorisé à exercer.

Il est recommandé d'utiliser, par exemple, une carte professionnelle ou une signature de courriel différente pour chaque cabinet. Si votre situation s'y prête et que cela ne porte pas à confusion, vous pouvez aussi utiliser le recto et le verso d'une même carte ou une signature dans laquelle les renseignements concernant les différents cabinets sont bien distincts les uns des autres.

Par exemple, vous utiliserez le recto d'une carte pour indiquer dans quelles disciplines vous agissez pour le compte du cabinet A et le verso de la même carte pour indiquer dans quelles disciplines vous agissez pour le compte du cabinet B.
Voir l'annexe pour un autre exemple.



Recto



Verso

2.5.2 Vous exercez aussi en valeurs mobilières

Si vous exercez vos activités dans une discipline prévue dans la Loi sur la distribution et que vous exercez aussi des activités en valeurs mobilières, vous pouvez l'indiquer dans vos représentations.

Vous vous servirez généralement de deux cartes professionnelles et de deux signatures de courriel.

Il est aussi possible de n'utiliser qu'une seule carte professionnelle ou une seule signature pour ces deux activités. Dans ce cas, les renseignements en lien avec une discipline prévue dans la Loi sur la distribution ne doivent pas prédominer sur ceux relatifs aux activités de valeurs mobilières, ni l'inverse.

Par exemple, en consultant le recto et le verso ou les parties gauche et droite d'une même carte, le client pourra trouver l'information en lien avec vos activités en valeurs mobilières d'un côté et, de l'autre, celle relative à vos activités dans la ou les disciplines visées par la Loi sur la distribution. Cela est possible même si vous n'exercez pas l'ensemble de vos activités pour la même entreprise.



2.5.3 Vous exercez aussi un autre emploi qui n'est pas encadré par la Loi sur la distribution

Si, en plus de l'exercice de vos activités de représentant visées par la Loi sur la distribution, vous exercez des activités qui ne sont pas encadrées par cette loi, vous ne pourrez pas, sauf exceptions, mentionner ces autres activités dans vos représentations à titre de représentant. En effet, vos représentations écrites doivent contenir des éléments qui, en plus de ne pas prêter à confusion et de ne pas être incompatibles avec vos activités de représentant, sont seulement reliés à l'exercice de vos activités de représentant. Elles ne peuvent servir à l'exercice des activités d'un autre emploi, si vous cumulez plus d'un emploi.

Comme mentionné à la section 2.6, vous pouvez, à certaines conditions, utiliser un titre associé à une formation que vous avez suivie ou un diplôme que vous avez obtenu.

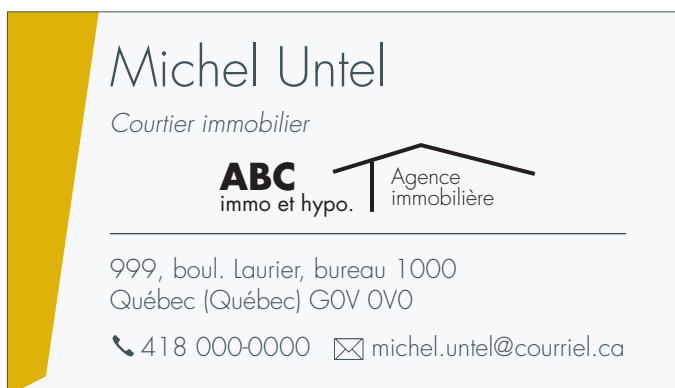
2.5.4 Vous êtes aussi courtier immobilier

Si vous êtes courtier hypothécaire et courtier immobilier **pour la même entreprise** (cabinet/agence), il est préférable d'avoir des représentations distinctes.

Toutefois, l'Autorité accepte, mais uniquement dans le cas où vous exercez les deux activités pour la même entreprise (cabinet ou agence), que vous indiquiez également votre titre de courtier immobilier sur votre représentation dans le cadre de vos activités de courtier hypothécaire. Idéalement, l'information relative à chacune des activités devrait alors se trouver séparément (au recto et au verso de la carte, par exemple) pour éviter toute confusion. Il est de votre responsabilité de vérifier auprès de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec la conformité à ses règles.



Recto



Verso

Attention

Si vous exercez les activités de courtier hypothécaire et de courtier immobilier pour le compte d'entreprises différentes, votre carte professionnelle de courtier hypothécaire ne doit pas être utilisée pour indiquer vos services de courtage immobilier. Autrement dit, si vous agissez comme courtier hypothécaire pour le compte d'un cabinet qui n'est pas l'agence pour laquelle vous œuvrez comme courtier immobilier, il n'est pas permis d'utiliser la même représentation pour ces deux activités.



Rappel: le courtier hypothécaire doit utiliser le titre « courtier hypothécaire » sans le modifier. Il n'est pas possible de créer un titre à partir de deux titres existants.



2.6 La formation et les diplômes

Vos représentations servent uniquement à l'exercice de vos activités de représentant. Malgré cela, vous pouvez, **à certaines conditions**, utiliser un titre associé à une formation ou à un diplôme.

En plus des titres obligatoires et de ceux qu'il vous est expressément permis d'utiliser, vous pouvez aussi, à certaines conditions, mentionner dans vos représentations la formation et les diplômes dont vous êtes titulaire ainsi que les titres détenus en vertu de cette formation ou de ces diplômes. Prenez note que l'Autorité considère que la formation continue ou la mise à niveau des connaissances ne se qualifient pas comme une formation dont la mention est permise.

Vous pouvez indiquer votre formation et vos diplômes **si les trois conditions suivantes sont respectées :**

1. Cette indication n'est pas susceptible de prêter à confusion
2. La formation et les diplômes sont liés à l'exercice des activités de représentant
3. La formation et les diplômes ne sont pas liés à une occupation incompatible avec ces activités

Cette permission ne permet pas l'utilisation d'un titre qui serait par ailleurs interdit.

Par exemple, vous pouvez indiquer, sur votre carte professionnelle, les titres suivants qui respectent les trois conditions énumérées ci-dessus :

- Conseiller agréé en avantages sociaux (C.A.A.S.)
- Professionnel d'assurance agréé (PAA)
- Fellow, Professionnel d'assurance agréé (FPAA)

Par contre, **vous ne pouvez pas** indiquer les titres suivants (cette liste n'est pas exhaustive) :

- Conseiller en ressources humaines agréé (CRHA)
- Baccalauréat en relations industrielles
- Conseiller agréé en services financiers (CASF)
- Spécialiste en assurance vie universelle
- Courtier hypothécaire agréé

Voir l'annexe pour d'autres exemples.



Michel Untel
Représentant autonome
Conseiller en sécurité financière
Conseiller agréé en avantages sociaux
(C.A.A.S.)

999, boul. Laurier, bureau 1000
Québec (Québec) GOV 0V0

☎ 418 000-0000 ✉ michel.untel@courriel.ca

Certificat de l'Autorité des marchés financiers n° 111111

2.7 Le poste dans une entreprise

Le poste est la position hiérarchique qu'occupe une personne ou le rôle qu'elle joue au sein d'une entreprise. Ce n'est pas un titre au sens des présentes règles.

Le poste est un fait objectif. Par exemple, un représentant peut être « chef d'équipe », « directeur des ventes », « directeur de la conformité », etc.

Le représentant qui occupe un tel poste peut le mentionner.

Attention : certaines entreprises donnent des « titres honorifiques » pour récompenser leurs employés ou leur donnent des titres de postes ou de fonctions qui ne reflètent pas la réalité. Par exemple, si un employé qui cumule de l'ancienneté commence à utiliser le titre de directeur, alors que, dans les faits, il ne dirige pas l'entreprise ni une direction de l'entreprise, ce titre ne peut pas être mentionné dans ses représentations.

Voir l'annexe pour des exemples.

2.8 Le postulant en période probatoire ou en stage

Le postulant en période probatoire ou en stage (le stagiaire) doit, en tout temps, se présenter au public sous le titre de stagiaire.

Lors d'une **première rencontre en personne** avec un client, le stagiaire doit remettre à celui-ci un document, une carte professionnelle par exemple, sur lequel sont indiqués les éléments suivants :

- son nom
- l'adresse et le numéro de téléphone de son lieu de travail et son adresse électronique, le cas échéant
- les disciplines ou catégories de discipline dans lesquelles il est autorisé à agir
- le nom du cabinet, de la société autonome ou du représentant autonome pour le compte duquel il exerce ses activités
- son titre de stagiaire

Si le stagiaire traite à distance avec le client, il doit lui communiquer les éléments suivants :

- son nom
- le nom du cabinet, de la société autonome ou du représentant autonome pour le compte duquel il exerce ses activités
- son titre de stagiaire

Le stagiaire doit transmettre au client, sur demande, le document remis lors d'une première rencontre en personne, et ce, lors du premier envoi d'autres documents.

Les règles du présent guide s'appliquent, avec les adaptations nécessaires, aux représentations du stagiaire.



Règles applicables au cabinet, à la société autonome et au représentant autonome (l'inscrit)

03

3.1 Les renseignements obligatoires

Dans ses représentations, l'inscrit doit :

- utiliser son nom ou, le cas échéant, les autres noms qu'il utilise au Québec dans l'exercice de ses activités
- indiquer le titre sous lequel il exerce ses activités
- ne pas utiliser un élément pouvant prêter à confusion (marque de commerce, slogan, formule, etc.)

3.1.1 Le nom

L'inscrit doit utiliser son nom (ou les autres noms utilisés au Québec, le cas échéant), tel qu'il est inscrit dans le *Registre des entreprises et des individus autorisés à exercer* de l'Autorité.

Par exemple, si le seul nom inscrit au *Registre des entreprises et des individus autorisés à exercer* de l'Autorité est « Untel cabinet de services financiers », vous ne pourrez pas utiliser « Untel et fils cabinet de services financiers ».

L'inscrit doit transmettre à l'Autorité tous les noms qu'il entend utiliser au Québec dans l'exercice de ses activités. Il doit aviser l'Autorité de tout changement à cet égard dans les 30 jours de celui-ci.

3.1.2 Les titres

Le représentant autonome doit indiquer le ou les titres prévus dans la Loi sur la distribution qu'il est autorisé à utiliser ainsi que la mention « représentant autonome ». Consultez la section 2 pour plus de détails.

Le cabinet et la société autonome doivent indiquer le ou les titres sous lesquels ils exercent leurs activités, sans les modifier.

Voir l'annexe pour un exemple.

Discipline	Titres
Assurance de personnes	Cabinet en assurance de personnes Cabinet de courtage en assurance de personnes (sous certaines conditions voir articles 14.2 et 14.3 du <i>Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome</i> (le « Règlement »)) Société autonome en assurance de personnes
Assurance collective de personnes	Cabinet en assurance collective de personnes Cabinet de courtage en assurance collective de personnes (sous certaines conditions; voir articles 14.4 et 14.5 du <i>Règlement</i>) Société autonome en assurance collective de personnes
Assurance de dommages	Agence en assurance de dommages Cabinet en assurance de dommages ou cabinet de courtage en assurance de dommages Société autonome en assurance de dommages
Expertise en règlement de sinistres	Cabinet d'expertise en règlement de sinistres Société autonome d'expertise en règlement de sinistres
Planification financière	Cabinet en planification financière Société autonome en planification financière
Courtage hypothécaire	Cabinet en courtage hypothécaire Société autonome en courtage hypothécaire

Le titre de « cabinet de courtage de services financiers » peut également être utilisé si le cabinet satisfait aux conditions prévues dans au moins deux des dispositions suivantes : celles de l'article 75 alinéa 3 de la Loi sur la distribution et celles des articles 14.2 à 14.5 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome*.

Le cabinet et la société autonome peuvent respectivement utiliser les titres de « cabinet de services financiers » et de « société autonome de services financiers » au lieu des titres mentionnés dans le tableau ci-dessus, s'ils sont inscrits dans au moins deux disciplines prévues dans la Loi sur la distribution. Le cabinet inscrit à titre d'agence en assurance de dommages devra toutefois également utiliser le titre d'« agence en assurance de dommages ».

Un cabinet inscrit dans une discipline prévue dans la Loi sur la distribution qui est aussi inscrit à titre de courtier en épargne collective ou de courtier en plans de bourses d'études en vertu de la *Loi sur les valeurs mobilières* peut aussi utiliser le titre de « cabinet de services financiers ». Le cabinet inscrit à titre d'agence en assurance de dommages devra toutefois utiliser également le titre « d'agence en assurance de dommages ».

3.1.3 L'adresse

Lorsque vous mentionnez votre adresse d'affaires dans vos représentations, vous devez utiliser l'adresse qui est inscrite au *Registre des entreprises et des individus autorisés à exercer* de l'Autorité.

3.1.4 L'adresse Internet

L'adresse du site Internet que vous utilisez (ce qui suit le <http://>) doit être associée à l'un des noms déclarés à l'Autorité et sous lequel vous faites affaire. Cette adresse ne doit pas prêter à confusion.



3.2 L'enseigne

Si le cabinet a plusieurs établissements, l'enseigne placée à l'intérieur d'un établissement doit indiquer minimalement son nom et le ou les titres sous lesquels il exerce ses activités à cet établissement. L'enseigne pourrait aussi comporter tous les titres sous lesquels celui-ci exerce ses activités, peu importe la succursale.

Exception pour l'enseigne extérieure seulement : puisque l'espace disponible sur une enseigne est souvent limité, l'Autorité accepte que l'enseigne extérieure ne comporte pas les titres sous lesquels le cabinet exerce. Dans ce cas, l'indication du nom du cabinet est suffisante.

Exemple

Le cabinet ABC exerce en assurance de dommages à sa succursale située à une adresse X et exerce en assurance de personnes à son autre succursale, située à une adresse Y.



Adresse X



Adresse Y

3.3 La relation avec un assureur

L'inscrit qui exerce en assurance de personnes ou en assurance collective de personnes et qui offre les produits d'un assureur en particulier inscrit le nom et affiche le logo de cet assureur sur ses représentations aux mêmes conditions que celles mentionnées dans la section 4.4, en utilisant, par exemple, la mention « Distributeur autorisé par... ».

Voir l'annexe pour un exemple.

Des règles spécifiques s'appliquent à l'inscrit qui exerce en assurance de dommages, puisque les agences et les cabinets de courtage en assurance

de dommages ont certaines divulgations à faire sur leur site Internet et dans les communications écrites avec leurs clients.

Pour plus d'information, [consultez le site Web de l'Autorité](#), sous l'onglet « Divulgations ».

3.4 La bannière

Si vous œuvrez sous une bannière et que vous êtes, par exemple, un représentant autonome, vous devez le signifier clairement à votre client. Les représentations ne doivent pas prêter à confusion.



Michel Untel

*Planificateur financier
Conseiller en sécurité financière
Conseiller en assurance et rentes collectives*

Représentant autonome
partenaire de :

COUPALO inc. 
cabinet de services financiers
www.coupalo.com

9999, boul. Laurier, bur. 1000 Québec (Québec) G0V 0C0

Tél. 418 000-0000 Sans frais 1 877 000-0000
Télec. 1 888 000-0001 michel.untel@courriel.ca

Voir l'annexe pour un autre exemple.

Le personnel d'un cabinet qui ne détient pas de certificat

L'article 12 de la Loi sur la distribution stipule que « [...] nul ne peut agir comme représentant, ni se présenter comme tel, à moins d'être titulaire d'un certificat délivré à cette fin par l'Autorité ».

Ainsi, le personnel qui travaille notamment pour un assureur, une institution de dépôts, un prêteur, un cabinet, une société autonome ou un représentant autonome, mais qui ne détient pas de certificat de représentant, ne peut donc pas utiliser des titres tels que « conseiller en sécurité financière », « courtier hypothécaire » ou « agent en assurance de dommages ».

Ce personnel ne peut pas non plus utiliser les titres similaires à celui de planificateur financier, tels que « consultant en finances personnelles » ou « coordonnateur financier ». Voir à cet effet le *Règlement sur les titres similaires à celui de planificateur financier*.

Ainsi, personne ne peut utiliser l'un ou l'autre des titres que seule la personne qui détient un certificat de l'Autorité est autorisée à utiliser.

Autres mentions interdites ou facultatives

04

4.1 La référence à l’Autorité des marchés financiers

L’utilisation du logo de l’Autorité est interdite.

Il est interdit de prétendre qu’un produit ou un service ainsi que les actes que vous posez dans l’exercice de vos activités sont approuvés ou reconnus par l’Autorité.

Nul ne peut prétendre à quelque relation, association ou autre type de lien avec l’Autorité. Par exemple, l’utilisation de l’expression « partenaire de l’Autorité des marchés financiers » est interdite.

Vous pouvez toutefois donner le numéro de votre inscription ou de votre certificat délivré par l’Autorité. Vous pouvez aussi référer aux registres de l’Autorité à l’aide d’un hyperlien.

La prudence est de mise.

Voir l’annexe pour d’autres exemples.



4.2 L’image

Vos représentations peuvent comporter une photo, un dessin ou un logo dans la mesure où l’image choisie ne prête pas à confusion (voir la section 4.5 pour un exemple).

Une image peut prêter à confusion si, par exemple, elle peut amener la clientèle à confondre un représentant ou un cabinet avec un autre ou si elle peut faire croire, à tort, que des représentants sont associés ou qu’un représentant est rattaché à un cabinet.

L’image choisie pourrait aussi prêter à confusion si elle prédomine, visuellement, par rapport à d’autres renseignements de manière à les dissimuler.

4.3 Les produits et services offerts

Vous pouvez décrire les produits et les services que vous offrez.

Vous devez toutefois vous abstenir de faire une représentation qui est susceptible de prêter à confusion, ou qui :

- fait état de votre revenu ou de vos performances financières
- laisse miroiter des résultats que vous n'êtes pas en mesure de procurer
- est susceptible de prêter à confusion ou utilise une formule pouvant prêter à confusion, comme une marque de commerce, un slogan ou un symbole

Vous devez aussi vous abstenir de donner des renseignements qui seraient inexacts ou incomplets à l'égard du produit ou du service que vous proposez.



Évidemment, vous ne pouvez pas faire des représentations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur.

Voici des exemples d'éléments que vous ne devez pas mentionner dans vos représentations à l'égard des produits et services que vous offrez :

- « Programme de prêt-REER de loin le plus avantageux »
- « Empruntez à un taux d'intérêt imbattable »
- « Nous vous offrons les meilleurs prix pour vos assurances ! »
- « Les solutions de placement les plus novatrices du marché et les plus efficaces et avantageuses qui soient »
- « Acceptation de prêt-REER garantie »
- « Nous vous aiderons à maximiser votre fortune »

Vous ne devez pas faire de représentations concernant un produit ou un service si vous n'êtes pas vous-même inscrit dans la discipline qui vous autorise à offrir ce produit ou ce service. Cela est vrai même si un des représentants qui agit pour votre compte est certifié dans cette discipline auprès d'un autre cabinet.

Voir l'annexe pour un autre exemple.

Courtage hypothécaire – affichage de taux d'intérêt

Dans la discipline du courtage hypothécaire, les taux d'intérêt mentionnés dans votre publicité, vos représentations ou vos sollicitations auprès de la clientèle doivent respecter toutes les règles applicables. Dans une publicité, par exemple, vous ne pourriez pas indiquer un taux d'intérêt sans mentionner de façon claire et lisible que des conditions s'appliquent pour pouvoir profiter d'un tel taux, si c'est le cas. Autrement, l'Autorité pourrait considérer qu'il s'agit de publicité ou de représentations trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur.

Aussi, lorsque vous affichez un taux d'intérêt en identifiant le prêteur qui offre ce taux, il vous faut le faire avec l'autorisation de ce prêteur.

4.4 Les situations d'affaires : le partenariat et les collaborateurs

Vous pouvez indiquer vos liens d'affaires, comme le nom d'un partenaire d'affaires ou d'un collaborateur, dans vos représentations.

Le partenariat doit être en lien avec les produits et services financiers que vous êtes autorisé à offrir. Il ne s'agit pas d'indiquer que vous êtes membre ou partenaire d'une association, d'un regroupement ou d'une entreprise qui n'a pas de lien avec les activités pour lesquelles vous êtes autorisé à exercer en vertu de la Loi sur la distribution.

Si vous indiquez le nom d'un partenaire qui est inscrit dans des disciplines différentes des vôtres, vous ne devez pas nommer ces disciplines. Indiquez uniquement les vôtres.

Vos représentations ne doivent pas laisser croire, par exemple, que vous êtes rattaché à un cabinet si vous ne l'êtes pas. Ainsi, une société autonome qui travaille en partenariat avec un cabinet devrait s'assurer de ne pas donner l'impression qu'elle est rattachée à ce cabinet. Dans cette situation, la

documentation transmise au client ne devrait pas être au nom du cabinet partenaire, mais le partenariat pourrait y être indiqué.

Voici des exemples de désignations qui sont permises :

- Cabinet partenaire de...
- Représentant autonome partenaire de...
- Société autonome partenaire de...
- Collaborateur de...

Voir l'annexe pour d'autres exemples.

Michel Untel

ABC
assurances
et associés

Société autonome
de services financiers

Assurances collectives de personnes
Planification financière


Partenaire du groupe CDE

2640, boul. Laurier, Québec (Québec) G1G 1G1
Tél. 418 000-0000 Téléc. 418 000-0001

Par exemple, cette indication serait permise : « Michel Untel, courtier hypothécaire, représentant autonome, partenaire de ABC, cabinet en courtage hypothécaire. » Dans ce cas, il faudrait veiller à ce que le partenariat soit clair et que personne ne puisse penser que M. Untel est rattaché ou agit pour le compte de ABC.

Michel Untel,
courtier hypothécaire, représentant autonome

Partenaire de :

 **ABC** cabinet en courtage
hypothécaire

999, 2^e Avenue, La Pic (Québec) G1G 1G1
Tél. 000 000-0000 info@info.ca
Téléc. 000 000-0001 Untel@untel.com

4.5 L'équipe de travail

Il arrive que des représentants travaillent en équipe au sein d'un cabinet. Vous pouvez mentionner ce fait dans votre publicité et vos représentations.

Par exemple, au sein de ABC, cabinet en courtage hypothécaire, Mesdames Larose et Deshaies travaillent avec Messieurs Latulipe et Untel. Leur équipe est nommée « Courtage Plus ». Chacun pourrait mentionner le nom de son équipe sur sa carte professionnelle ou sa signature de courriel.

Attention, toutefois : la mention de l'équipe ne doit pas prédominer visuellement sur celle du cabinet.



4.6 Les titres et les qualificatifs interdits

Vos représentations doivent se limiter à mentionner les titres que vous êtes autorisé à utiliser, tels quels, sans les modifier. Ainsi, vous ne pouvez pas y ajouter de qualificatifs comme « émérite », « senior », « de classe », « réputé », « expert » ou « spécialiste ».

Voici une liste non exhaustive de « titres » que vous ne pouvez pas utiliser :

- Expert
- Conseiller émérite
- Conseiller financier
- Coordonnateur financier
- Gestionnaire de patrimoine privé
- Conseiller indépendant en sécurité financière
- Courtier d'assurance pour citoyens et résidents canadiens
- Spécialiste en assurance
- Représentant senior
- Représentant de fonds mutuels dans la province de Québec
- Conseiller en stratégie financière et en placements
- Spécialiste en gestion avancée de fortune et transmission de patrimoine



Annexe

Autres exemples de cartes professionnelles ou de signatures de courriel

Nous vous présentons ici des exemples additionnels de cartes professionnelles ou de signatures de courriel qui peuvent être transposés dans tout autre type de représentation. Un lien hypertexte menant vers la section correspondante a été ajouté au titre de chaque exemple.

2.5.1 Vous exercez dans plusieurs disciplines pour le compte de plusieurs cabinets

Il est recommandé d'utiliser une carte professionnelle (ou une signature de courriel) différente pour chaque cabinet. Si votre situation s'y prête et que cela ne porte pas à confusion, vous devriez utiliser le recto et le verso d'une même carte ou une signature de courriel dans laquelle les renseignements concernant les différents cabinets sont bien distincts les uns des autres.



2.6 La formation et les diplômes

L'indication du titre « avocat » est interdite. L'exercice de la profession d'avocat est incompatible avec l'exercice des activités de représentant.

M. Untel pourrait toutefois indiquer qu'il détient un baccalauréat en droit en ajoutant, après son nom, les lettres « L.L. B. »



L'indication de l'acronyme « CRHA » est interdite. Ce titre n'est pas lié à l'exercice des activités de représentant et est susceptible de prêter à confusion. Par ailleurs, le titre « conseiller en stratégies financières et en placements » n'est pas autorisé.

De plus, la carte ne contient pas la principale adresse d'affaires du représentant ni un titre qu'il est autorisé à utiliser pour le compte de Services financiers ABC.



2.7 Le poste dans une entreprise

Le représentant qui occupe une position hiérarchique au sein d'une entreprise peut le mentionner sur sa carte professionnelle ou dans sa signature de courriel.

M. Untel est courtier hypothécaire. Il ne dirige aucune équipe et n'assume pas de responsabilités normalement attribuées à un dirigeant. D'ailleurs, il a obtenu le titre de directeur uniquement parce qu'il a cumulé 10 ans d'ancienneté au sein du Cabinet ABC. L'ajout de ce titre est, dans ce cas, interdit.

Michel Untel, *chef d'équipe*
Courtier hypothécaire
Cabinet ABC


9999, boul. Laurier, bureau 1000
Québec (Québec) G0V 000
Cellulaire : 418 000-0000
michel.untel@courriel.ca

Michel Untel, *directeur*
Courtier hypothécaire
Cabinet ABC

9999, boul. Laurier, bureau 1000
Québec (Québec) G0V 000
Cellulaire : 418 000-0000
michel.untel@courriel.ca

3.1.2 Les titres

Le cabinet et la société autonome peuvent respectivement utiliser les titres de « cabinet de services financiers » et de « société autonome de services financiers » s'ils sont inscrits dans au moins deux disciplines prévues dans la Loi sur la distribution.



Les assurances ABC inc.
Cabinet de services financiers

Assurance-vie, Accident/maladie
Planification financière


00, boul. Laurier
Québec (Québec) G1G 1G1
☎ 000 000-0000

3.3 La relation avec un assureur

L'inscrit qui exerce en assurance de personnes ou en assurance collective de personnes et qui offre les produits d'un assureur en particulier inscrit le nom et affiche le logo de cet assureur sur ses représentations aux mêmes conditions que celles mentionnées dans la section 4.4 de ce guide, en utilisant, par exemple, la mention « Distributeur autorisé par... ».

ABC assurances
Cabinet en assurance de personnes

Distributeur autorisé par :



La Belle-rive,
compagnie d'assurance

00, boul. Laurier
Québec (Québec) G1G 1G1
☎ 000 000-0000

3.4 Le personnel d'un cabinet qui ne détient pas de certificat

Ici, M. Untel ne peut mentionner dans sa signature de courriel qu'il est agent ou représentant en assurance de dommages, car il n'est pas certifié à ce titre auprès de l'Autorité.

Michel Untel, *adjoint administratif*
Représentant en assurance de dommages
Coupalo, agence en assurance de dommages

900, boul. Laurier, bureau 1000
Québec (Québec) G1V 2H3
418 999-9999
michel.untel@courriel.ca

4.1 La référence à l'Autorité des marchés financiers

Le représentant qui souhaite informer ses clients qu'il détient un certificat de l'Autorité devrait en indiquer seulement le numéro, comme présenté ici.

Michel Untel, *représentant autonome*
Courtier hypothécaire

9999, boul. Laurier, bureau 1000
Québec (Québec) G0V 0V0
☎ 418 000-0000 ✉ michel.untel@courriel.ca
Certificat de l'Autorité des marchés financiers n° 111111

La mention « dûment inscrit auprès de l'Autorité des marchés financiers » est interdite.

L'inscrit qui souhaite informer ses clients qu'il est inscrit auprès de l'Autorité devrait en indiquer seulement le numéro.

ABC inc. Société autonome de produits
assurances et services financiers

Assurance de personnes Dûment inscrit auprès
Assurance de dommages de l'Autorité des
Expertise en règlement de sinistres marchés financiers
Planification financière

Société partenaire du Groupe CDE

00, boul. Laurier Québec (Québec) G1G 1G1
Tél. 000 000-0000 michel.untel@courriel.ca

4.3 Les produits et services offerts

La mention « Vendeur n° 1 de l'année » est interdite. Le représentant doit s'abstenir de faire une représentation qui fait état de ses performances financières.

En outre, le titre de « conseiller » n'est pas autorisé. De plus, M. Untel doit utiliser le titre qu'il est autorisé à utiliser et indiquer le nom du cabinet pour le compte duquel il agit ou la mention « représentant autonome », selon le cas.

Michel Untel, *Conseiller*
Vendeur n° 1 de l'année

9999, boul. Laurier, bureau 1000
Québec (Québec) G0V 0V0
☎ 418 000-0000 ✉ michel.untel@courriel.ca

4.4 Les situations d'affaires : le partenariat et les collaborateurs

Il est possible d'indiquer un lien d'affaires, comme le nom d'un partenaire d'affaires ou d'un collaborateur, dans ses représentations lorsque le partenariat ou la collaboration est en lien avec l'offre de produits et services financiers autorisée par l'Autorité.

La représentation n'est pas conforme, car le nom du cabinet avec lequel le partenariat est établi prédomine sur celui du cabinet avec lequel le client fait affaire. Cette représentation porte à confusion.

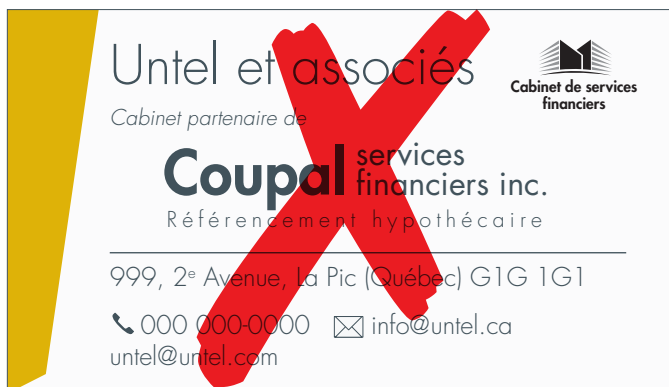



Michel Untel, *représentant autonome*
Courtier hypothécaire

Collaborateur de Marc Carmo, courtier hypothécaire

9999, boul. Laurier, bureau 1000
Québec (Québec) G0V 0V0

☎ 418 000-0000 ✉ michel.untel@courriel.ca



Untel et associés 
Cabinet partenaire de

Coupal services financiers inc.
Référencement hypothécaire

999, 2^e Avenue, La Pic (Québec) G1G 1G1

☎ 000 000-0000 ✉ info@untel.ca
untel@untel.com