

Vous trouverez ci-dessous une lettre qui a été transmise à tous les cabinets, représentants autonomes et sociétés autonomes, en août 2003, par le Bureau des services financiers (le BSF). L'Autorité des marchés financiers a adopté une position similaire à celle du BSF. Veuillez noter que les numéros de téléphone mentionnés dans cette lettre ont été changés et que vous pouvez désormais rejoindre le Centre de renseignements aux numéros suivants :

À Québec : 525-0337

À Montréal : 395-0337

Ailleurs au Québec : 1 877 525-0337

Montréal, le 8 août 2003

Monsieur «PRENOM» «NOM»
«RAISON_SOCIAL»
«ADRESSE»«BUREAU»
«VILLE» «PROVINCE» «CP»

Objet : Obligation de consigner par écrit l'analyse des besoins financiers de vos clients

Monsieur «NOM»,

Comme vous le savez sans doute, le Service de l'inspection et des enquêtes du Bureau des services financiers procède à l'inspection des cabinets, des représentants autonomes et des sociétés autonomes (ci-après désignés les « inscrits ») afin de s'assurer que leurs pratiques sont conformes aux exigences légales.

Dans le cadre de nos fonctions, nous avons constaté que plusieurs inscrits, agissant dans la discipline de l'assurance de personnes, ne s'assurent pas que leurs représentants analysent les besoins financiers de leurs clients, avant de souscrire une proposition d'assurance, ou ne conservent pas une copie de cette analyse dans leurs dossiers clients.

Cette pratique est contraire à l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* et à l'article 17, paragraphe 8 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*, lesquels énoncent que :

« 6. Le représentant en assurance de personnes doit, avant de faire remplir une proposition d'assurance, analyser avec le preneur ou l'assuré ses besoins d'assurance, les polices ou contrats qu'il détient, leurs caractéristiques, le nom des assureurs qui les ont émis et tout autre élément nécessaire, tels ses revenus, son bilan financier, le nombre de personnes à charge et ses obligations personnelles et familiales. Il doit consigner par écrit ces renseignements. »

« 17. Les dossiers clients que le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit tenir sur chacun de ses clients dans l'exercice de ses activités, sauf celles reliées à la discipline de l'assurance de dommages ou du courtage immobilier, doivent contenir les renseignements suivants lorsqu'ils sont nécessaires :
(...)

8° une copie sur quelque support que ce soit de l'analyse de besoins prévus à l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* approuvé par le décret numéro 830-99 du 7 juillet 1999;
(...) »

(nos soulignements)

Nous avons donc jugé utile de transmettre une lettre à tous les cabinets, représentants autonomes et sociétés autonomes inscrits dans la discipline de l'assurance de personnes afin de leur rappeler leur obligation en cette matière.

Bien que vous ayez l'obligation de consigner par écrit l'analyse des besoins financiers de vos clients dans leurs dossiers, nous sommes d'avis que cette analyse n'a pas à être identique pour tous vos clients.

À titre d'exemple, lorsqu'un client désire souscrire une assurance-vie pour couvrir le solde de son hypothèque, vous devez alors noter cette information à son dossier, afin de vous assurer que le produit d'assurance que vous lui proposez reflète fidèlement sa situation. Si votre client désire souscrire une assurance sur sa vie afin de protéger ses enfants en bas âge, l'analyse des besoins financiers consignée à son dossier devra alors être plus étoffée.

Aussi, il peut arriver des situations pour lesquelles :

- un client ne souhaite pas vous transmettre les renseignements nécessaires pour vous permettre d'analyser, de façon adéquate, ses besoins financiers, sous prétexte qu'un professionnel (ex. fiscaliste, comptable, etc.) a déjà fait cet exercice; **ou**
- un client est disposé à vous signer un formulaire de renonciation à l'analyse de ses besoins financiers.

À cet égard, nous croyons qu'un client ne peut vous dispenser d'une obligation réglementaire et qu'il vous appartient, dans tous les cas, de vous assurer que le produit d'assurance que vous proposez à votre client correspond bien à ses besoins financiers. Cette responsabilité ne peut être déléguée à un tiers. Néanmoins, dans l'hypothèse où un tiers aurait procédé à l'analyse des besoins financiers de votre client, nous serions disposés à accepter que vous consigniez cette analyse au dossier de votre client, sous réserve que vous en preniez personnellement connaissance avant de lui proposer un produit d'assurance.

Enfin, nous vous avisons formellement, par la présente, que dans l'éventualité où le Service de l'inspection et des enquêtes constatait, dorénavant, que vous ne consignez pas, par écrit, l'analyse des besoins financiers de vos clients à leurs dossiers, il transmettra alors votre dossier au Service du contentieux pour suivi et celui-ci prendra les mesures qu'il jugera appropriées.

Veillez noter que le comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière a déjà imposé des sanctions disciplinaires à des représentants en assurance de personnes qui avaient fait défaut de procéder à l'analyse des besoins financiers de leurs clients avant de leur faire souscrire une proposition d'assurance.

Nous vous invitons à communiquer directement avec un agent du Centre de renseignements et de référence du Bureau des services financiers, à l'un des numéros suivants : (418) 525-6273 ou 1-877-525-6273, pour tout renseignement additionnel.

Veillez recevoir l'expression de nos sentiments les meilleurs.

La coordonnatrice du Service
de l'inspection et des enquêtes,

Claudine Chaloux
Claudine Chaloux, notaire

Pour information :
Centre de renseignements et de référence
(418) 525-6273 ou 1-877-525-6273