

RÈGLEMENT SUR LE CABINET, LE REPRÉSENTANT AUTONOME ET LA SOCIÉTÉ AUTONOME (n° 9)

Loi sur la distribution des produits et services financiers
(1998, c. 37, a. 196, 223, 1^{er} al., par. 6° à 10° et a. 224)

Section 1

Publicité, représentations et sollicitation de la clientèle

1. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit, dans sa publicité, ses représentations ou ses sollicitations auprès de la clientèle, utiliser son nom ou, le cas échéant, les autres noms, qu'il utilise au Québec dans l'exercice de ses activités et ne pas utiliser une marque de commerce, un slogan, une formule ou tout autre élément pouvant prêter à confusion.

Il doit aussi indiquer le titre sous lequel il exerce ses activités.

2. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome ne peut, en raison de son inscription auprès du Bureau des services financiers, laisser croire dans sa publicité, ses représentations ou ses sollicitations auprès de la clientèle que les actes qu'il pose dans l'exercice de ses activités sont approuvés ou reconnus par celui-ci.

3. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome ne peut faussement par quelque moyen que ce soit dans sa publicité, ses représentations ou ses sollicitations auprès de la clientèle :

1° prétendre qu'un service ou un produit est reconnu par un organisme;

2° laisser miroiter des résultats qu'il n'est pas en mesure de procurer.

4. Le produit financier que vend ou le service financier que rend un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome doit être conforme à la publicité et aux représentations qu'il en fait.

5. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire de la publicité ou des représentations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur.

6. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome qui utilise des statistiques dans sa publicité ou dans ses représentations écrites doit en indiquer la source.

7. Lors de la vente de produits financiers, le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit respecter, dans sa publicité et ses représentations, les dispositions des articles 238 à 240, 244 et 247 du Règlement d'application de la Loi sur les assurances (R.R.Q., 1981, c. A-32, r.1), compte tenu des adaptations nécessaires.

8. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit dans toute représentation écrite sur un produit financier ou sur un service financier le décrire sans que ses avantages ne soient mis en évidence au détriment de ses inconvénients.

9. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome ne peut, dans sa publicité, critiquer les produits financiers, les services financiers ou les méthodes de travail d'un concurrent.

10. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome qui désire faire de la publicité sur un produit financier doit obtenir l'autorisation de l'organisme de placement collectif ou de parts de plans de bourse, de l'émetteur d'une valeur mobilière ou de la personne qui le commercialise dont l'assureur, dans le cas d'un produit d'assurance, ou du gérant, dans le cas de fonds communs de placements.

11. Le cabinet ou la société autonome qui, lors d'une activité non régie par la Loi sur la distribution des produits et services financiers (1998, c. 37), par l'entremise d'un représentant, présente de la publicité ou sollicite de la clientèle afin de lui vendre un produit financier ou de lui rendre un service financier régi par cette loi doit faire état de son titre autorisé par règlement du Bureau des services financiers en vertu du paragraphe 13° du premier alinéa de l'article 223 de cette loi ou du fait qu'il distribue des produits et services financiers.

Section 2

Dossiers et registres

§ 1. Dispositions générales

12. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome tient des dossiers clients pour chacun de ses clients.

13. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome qui utilise l'informatique ou toute autre technique de traitement de données doit prendre toutes les mesures nécessaires pour en empêcher la perte, la destruction ou la falsification des écritures. De plus, il doit s'assurer qu'il lui est possible de fournir les renseignements contenus dans chaque dossier client dans un délai raisonnable et sous une forme précise et compréhensible à toute personne autorisée par la loi à les vérifier.

14. Dans la mesure autorisée par cette loi, le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome peut regrouper les dossiers clients en un seul document pour autant que tous les renseignements exigés y soient consignés et qu'ils soient dissociables.

15. Le cabinet ou la société autonome peut tenir en différents endroits les renseignements contenus dans un dossier client pour autant que ces renseignements soient consignés auprès du cabinet ou de la société autonome et qu'il soit possible de fournir chaque dossier client dans un délai raisonnable, sous une forme précise et compréhensible, à toute personne autorisée par la loi à le vérifier.

16. Les articles 13 à 15 s'appliquent compte tenu des adaptations nécessaires au registre des commissions prévu à la sous-section 3 et au registre des plaintes prévu à la sous-section 5.

§ 2. *Dossiers clients*

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

1° son nom;

2° l'adresse, le numéro de téléphone et le numéro de télécopieur du client ainsi que son adresse électronique, le cas échéant;

3° dans le cas où le client est une personne physique et que ce renseignement a été obtenu par le représentant, sa date de naissance;

4° le montant, l'objet et la nature du produit vendu ou du service rendu, selon le cas;

5° le numéro de la police, les dates de l'émission du contrat et de la signature de la proposition ou de la demande de services, le cas échéant;

6° le nom du représentant impliqué dans la transaction et son mode de rémunération pour chacun des produits vendus ou services rendus au client;

7° le mode de paiement et la date de paiement des produits vendus ou des services rendus;

8° une copie sur quelque support que ce soit de l'analyse de besoins 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;

9° une copie du formulaire rempli lors du remplacement d'une police, le cas échéant, prévu à la section VII de ce règlement.

Tout autre renseignement ou document découlant des produits vendus ou des services rendus au client ou recueillis auprès du client doit également y être inscrit ou déposé par le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome.

18. Outre les renseignements prévus à l'article 17, les dossiers clients qu'un cabinet inscrit dans la discipline en valeurs mobilières doit tenir sur chacun de ses clients dans l'exercice de ses activités doivent contenir les renseignements suivants lorsqu'ils sont nécessaires :

1° l'emploi du client, le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de son employeur, le cas échéant, ainsi que le secteur d'activités de ce dernier;

2° le mode d'établissement du premier contact, tels la publicité, une rencontre personnelle, une recommandation, un appel téléphonique ou une visite au bureau;

3° le genre de compte;

4° les objectifs de placement du client et son degré de connaissance en matière d'investissement;

5° le revenu annuel et l'avoir net du client;

6° le numéro d'un compte de banque, d'une société de fiducie ou d'une caisse d'épargne et de crédit de toute personne autorisée à donner des ordres à l'égard de ce compte;

7° le nom et la signature de toute personne autorisée à donner des ordres à l'égard de ce compte;

8° toute procuration par laquelle le client confère à une autre personne le pouvoir de donner des ordres pour lui avec indication de l'adresse de cette personne;

9° dans le cas d'un compte conjoint ou d'un compte ouvert au nom d'une personne morale ou d'une société, le nom et l'adresse de la personne autorisée à donner des ordres, avec le document lui conférant ce pouvoir;

10° le formulaire d'ouverture de compte ainsi que ses mises à jour.

19. Lors de la réception d'une somme d'argent de 10 000 \$ ou plus, le cabinet inscrit dans une discipline en valeurs mobilières doit verser au dossier client le formulaire dûment rempli intitulé « Déclaration de dépôt de fonds », lequel doit contenir les renseignements suivants :

1° le nom et la profession de la personne de qui la somme d'argent a été reçue;

2° le statut et le lieu de résidence de cette personne;

3° le nom et l'adresse de la place d'affaires de cette personne;

4° la date et la nature de l'opération;

5° le numéro des comptes visés par l'opération;

6° la somme d'argent reçue en espèce et le type de devises;

7° les renseignements sur la somme d'argent reçue en espèces pour le compte d'un tiers.

20. Outre les renseignements prévus à l'article 17, les dossiers clients qu'un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome inscrit dans la discipline de l'assurance collective de personnes doit tenir sur chacun de ses clients dans l'exercice de ses activités doivent contenir les renseignements suivants lorsqu'ils sont nécessaires :

1° le nom du preneur de la police d'assurance collective;

2° le nom de la personne désignée à titre de personne ressource auprès du preneur;

3° les appels d'offres et les soumissions présentés.

21. Les dossiers clients qu'un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome inscrit dans la discipline de l'assurance de dommages doit tenir sur chacun de ses clients dans l'exercice de ses activités doivent contenir les mentions suivantes lorsqu'elles sont nécessaires :

1° son nom;

2° le montant, l'objet et la nature de la couverture d'assurance;

3° le numéro de police et les dates de l'émission du contrat et de la signature de la proposition, le cas échéant;

4° le mode de paiement et la date de paiement du contrat d'assurance;

5° la liste d'évaluation des biens de l'assuré transmise par celui-ci, le cas échéant.

Tout autre renseignement ou document découlant des produits vendus ou des services rendus recueillis auprès du client doit également y être inscrit ou déposé.

§ 3 *Registre des commissions*

22. Le registre des commissions que doit tenir un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome dans l'exercice de ses activités doit contenir, pour chaque commission, les renseignements suivants :

1° le numéro du contrat ou le nom du client, selon le cas;

2° le nom du client, de l'assureur ou de toute autre personne qui lui a versé une commission;

3° le relevé afférent à chaque commission ou à toute rémunération reçue par le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome.

Cependant, dans le cas où le relevé prévu au paragraphe 3° du premier alinéa comprend tous les renseignements prévus aux paragraphes 1° et 2° de cet alinéa, le dépôt du relevé au registre des commissions est suffisant.

Si le cabinet est un assureur, le registre des commissions doit contenir, outre le nom de la personne à qui la commission a été payée, les renseignements prévus au paragraphe 1° du premier alinéa.

23. Le registre des commissions que doit tenir le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit contenir, à l'égard de chaque partage de commissions, les renseignements suivants :

1° le nom des copartageants, leur adresse d'affaires et les disciplines, le cas échéant, pour lesquelles ils sont inscrits auprès du Bureau;

2° le nom des personnes parties à la transaction, l'objet et la date de la transaction;

3° le pourcentage de la commission ou le montant fixe en résultant et la façon dont la commission est répartie entre les copartageants.

§ 4. Partage des commissions et consignation au registre

24. Le paiement de la commission au copartageant ne doit pas être fait en argent comptant.

25. Tout partage de commission doit être consigné, sans délai, au registre des commissions.

§ 5. Registre des plaintes

26. Le registre des plaintes que doit tenir le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit contenir, pour chaque plainte reçue, les renseignements suivants :

1° la date de sa réception;

2° le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et le numéro de télécopieur de la personne ayant formulé la plainte ainsi que son adresse électronique, le cas échéant;

3° la nature de la plainte selon la classification mentionnée à l'annexe I et, dans le cas d'un cabinet inscrit dans la discipline en valeurs mobilières, une description des valeurs visées par la plainte;

4° le nom du représentant, de l'associé, de l'administrateur, du dirigeant, du stagiaire, du mandataire ou de l'employé visé par la plainte, le cas échéant;

5° la date et la façon dont la plainte a été réglée et les raisons qui ont incité le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome à la régler ainsi;

6° le fait que l'assureur couvrant la responsabilité de la personne à l'égard de qui la plainte a été formulée a été avisé ou non de la plainte.

§ 6. *Traitement des plaintes*

27. Le représentant autonome et, dans le cas d'un cabinet ou d'une société autonome, le dirigeant responsable du principal établissement du cabinet ou de la société au Québec est responsable du registre des plaintes et de leur traitement.

28. Dans le traitement d'une plainte, le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit :

1° accuser réception par écrit dans les 10 jours ouvrables de la réception de la plainte à la personne l'ayant formulée; l'accusé de réception doit mentionner le nom du correspondant désigné ou de la personne désignée pour l'assister, le cas échéant, qui s'occupera de la plainte et son numéro de téléphone, le droit pour le plaignant de s'adresser directement au Bureau pour présenter sa plainte ainsi que les coordonnées du Bureau;

2° consigner, sans délai, la plainte au registre des plaintes;

3° dans le cas où le représentant a fait l'objet de plus de 5 plaintes au cours d'une même année, en aviser par écrit le Bureau dans les 20 jours suivant la réception de la cinquième plainte;

4° traiter la plainte avec diligence et, dans tous les cas, y donner une réponse finale dans un délai maximal de 3 mois à compter de la date de la réception de la plainte;

5° prendre les mesures nécessaires afin de découvrir les faits pertinents à l'appréciation de la plainte;

6° lorsque la plainte est réglée, indiquer par écrit au client la façon dont il en a été disposé, la portée et la nature des vérifications internes qui ont été effectuées et les motifs justifiant la façon dont la plainte a été réglée.

Section 3

Assurance responsabilité

29. Sauf à l'égard de la catégorie d'expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur, le contrat d'assurance qui couvre la responsabilité du représentant autonome, du cabinet ou de la société autonome doit satisfaire aux exigences suivantes :

1° le montant couvert ne doit pas être inférieur à 500 000 \$ par réclamation et, pour chaque période de 12 mois, à :

a) 1 000 000 \$ pour le représentant autonome;

b) 1 000 000 \$ pour le cabinet ou la société autonome comptant 3 représentants ou moins qui agissent pour le compte du cabinet ou de la société autonome;

c) 2 000 000 \$ pour le cabinet ou la société autonome comptant plus de 3 représentants qui agissent pour le compte du cabinet ou de la société autonome.

2° il peut comporter une franchise qui ne peut excéder :

a) 10 000 \$ pour le représentant autonome;

b) 10 000 \$ pour le cabinet ou la société autonome comptant 3 représentants ou moins qui agissent pour le compte du cabinet ou de la société autonome;

c) 25 000 \$ pour le cabinet ou la société autonome comptant plus de 3 représentants qui agissent pour le compte du cabinet ou de la société autonome.

3° il doit comporter des dispositions suivant lesquelles :

a) dans le cas du cabinet, la garantie couvre la responsabilité découlant de fautes, d'erreurs, de négligences ou d'omissions commises dans l'exercice de ses activités ou de celles commises par ses mandataires, ses employés ou les stagiaires des représentants dans l'exercice de leurs fonctions, qu'ils soient ou non encore en fonction à la date de la réclamation;

b) dans le cas d'un représentant autonome, la garantie couvre la responsabilité découlant de fautes, d'erreurs, de négligences ou d'omissions commises dans l'exercice de ses fonctions ou de celles commises par ses mandataires, ses employés ou ses stagiaires, dans l'exercice de leurs fonctions, qu'ils soient ou non encore en fonction à la date de la réclamation;

c) dans le cas d'une société autonome, la garantie couvre la responsabilité découlant de fautes, d'erreurs, de négligences ou d'omissions commises par ses associés et les représentants qui sont à son emploi dans l'exercice de leurs fonctions ou de celles commises par leurs mandataires, leurs employés ou les stagiaires des associés et des représentants qui sont à son emploi, dans l'exercice de leurs fonctions, qu'ils soient ou non encore en fonction à la date de la réclamation;

d) la couverture offerte quant aux activités du cabinet, du représentant autonome ou des associés et représentants à l'emploi de la société autonome pendant la période au cours de laquelle le contrat est en vigueur continuera d'exister au-delà de la période d'assurance qui y est prévue, pour une période de cinq ans, pour toutes les activités visées par la couverture, à compter de la date de la radiation ou de la suspension de l'inscription du cabinet, du représentant autonome ou de la société autonome, selon le cas.

e) le délai suivant lequel l'assureur doit aviser le Bureau de son intention de ne pas renouveler ou de résilier le contrat est de 30 jours avant la date du non-renouvellement ou de la résiliation;

f) l'assureur doit aviser le Bureau dès qu'il reçoit un avis de non-renouvellement ou de résiliation du contrat d'assurance;

g) l'assureur doit aviser le Bureau de la réception de toute réclamation, qu'il décide de l'honorer ou non.

Le montant de la franchise prévu au contrat d'assurance peut néanmoins être supérieur à celui visé aux sous-paragraphes a à c du paragraphe 2° du premier alinéa, pourvu que l'assuré maintienne en tout temps des liquidités au moins égales au montant mentionné au contrat. On entend par « liquidités », la somme des espèces et des valeurs immédiatement convertibles en espèces.

Section 4

Franchisage

30. Le cabinet qui veut agir à titre de franchiseur doit :

1° faire parvenir au Bureau la liste des cabinets, avec leurs numéros d'inscription, à qui il entend accorder une franchise;

2° faire connaître au Bureau ses marques de commerce, ses symboles graphiques, ses sigles et les noms dont il permet l'usage à ses franchisés.

Le franchiseur fait également parvenir au Bureau une liste modifiée, s'il accorde une nouvelle franchise ou si le cabinet a cessé d'être franchisé.

31. Le franchisé doit s'identifier en tant que franchisé dans l'exercice de ses activités, notamment sur son papier à lettre, sa carte d'affaires, sa publicité ou ses enseignes.

32. Lorsque le franchiseur ou le franchisé fournit une couverture d'assurance conformément à la section IV, le contrat d'assurance doit mentionner qu'il exerce ses activités à titre de franchiseur ou de franchisé.

33. Le présent règlement entrera en vigueur le 1^{er} octobre 1999.

ANNEXE I
(a. 26)

CATÉGORIE 1 : REPRÉSENTATIONS

Sous-catégories :

- a) publicité générale;
- b) déclaration trompeuse ou inexacte;
- c) compréhension du titulaire de la police ou du détenteur de valeurs mobilières;
- d) remplacement du contrat en assurance de personnes;
- e) comportement du représentant;
- f) ventes liées;
- g) vie privée et confidentialité;
- h) tout autre type de plainte ayant rapport avec la représentation ou la vente.

CATÉGORIE 2 : RÈGLEMENTS

Sous-catégories :

- a) retards;
- b) règlements insatisfaisants;
- c) rejet d'une demande de règlement;
- d) arrêt de versement des prestations;
- e) tout autre type de plainte ayant rapport avec les règlements.

CATÉGORIE 3 : SERVICES À LA CLIENTÈLE

Sous-catégories :

- a) facturation;
- b) retards;
- c) problèmes d'ordre administratif;
- d) tout autre type de plainte ayant rapport avec les services à la clientèle;
- e) exécution du mandat.

CATÉGORIE 4 : PRODUITS

Sous-catégories :

- a) faibles valeurs de rachat initiales;
- b) rendement;
- c) maladies préexistantes, exclusions;
- d) tout autre type de plainte ayant rapport avec les produits.