



**Rappel de certaines obligations des
représentants certifiés et des cabinets dans
un contexte d'offre de produits d'assurance
en partenariat avec des concessionnaires
d'automobiles, de véhicules récréatifs
et de véhicules de loisirs au Québec.**



Réalisé en collaboration avec la Chambre de l'assurance de dommages.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021
ISBN 978-2-550-87756-1 (PDF)

Ce document rappelle certaines obligations des représentants et des cabinets¹ applicables notamment dans un contexte d'offre de produits d'assurance en partenariat avec des concessionnaires d'automobiles, de véhicules récréatifs et de véhicules de loisirs (les « concessionnaires »). Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive de leurs obligations. Pour un survol de l'ensemble des obligations applicables, nous vous invitons à consulter le [Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits](#) de même que la page [Cabinets et représentants](#). Pour les textes légaux, vous pouvez vous référer à la [Loi sur la distribution de produits et services financiers² et ses règlements](#).

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») a été sensibilisée à certaines insatisfactions de consommateurs de même qu'à certaines situations signalées par ces derniers relativement à l'offre de produits d'assurance par l'entremise de concessionnaires ou en partenariat avec ceux-ci. Puisque les concessionnaires ont développé des partenariats avec des représentants certifiés et des cabinets, l'Autorité rappelle aux représentants et aux cabinets certaines obligations relatives à l'offre de produits d'assurance par des représentants certifiés au Québec. L'Autorité tient également à sensibiliser les concessionnaires aux obligations auxquelles sont soumis les représentants certifiés et les cabinets.

GESTION DES INCITATIFS

Apparence de conflit d'intérêts

La distribution de produits et services financiers est susceptible de donner lieu à des conflits, réels ou potentiels, entre les intérêts d'un consommateur et ceux d'un cabinet, de ses administrateurs, ses dirigeants, ses associés, ses employés ou ses représentants rattachés. C'est pourquoi il est important de bien se renseigner et de respecter la [Loi sur la distribution de produits et services financiers](#) (la « LDPSF ») et ses règlements d'application ainsi que le code de déontologie applicable selon la discipline choisie.

L'obligation d'éviter les conflits d'intérêts est au fondement du traitement équitable des consommateurs.

L'Autorité invite les cabinets et les représentants à consulter :

- la [LDPSF](#) et ses règlements d'application;
- le code de déontologie applicable selon la discipline choisie ([Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière³](#) ou [Code de déontologie des représentants en assurance de dommages⁴](#));
- le [Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits](#).

Indication de clients (référencement) et partage de commission

L'indication de clients (ou référencement) est le fait de diriger un client vers un représentant ou un cabinet. Elle peut consister à fournir les coordonnées d'un représentant à un client ou à fournir à un représentant le nom et les coordonnées d'un client. La personne qui « indique » peut être payée pour ce fait. Si la personne qui « indique » est un cabinet ou un représentant, elle peut recevoir un partage de commission.

¹ Dans le but d'alléger la lecture, l'utilisation du terme **cabinet** dans le présent document peut référer à un cabinet, une société autonome ou un représentant autonome.

² RLRQ, c. D-9.2

³ RLRQ, c. D-9.2, r. 3

⁴ RLRQ, c. D-9.2, r. 5

Des règles s'appliquent au partage de commission. Le représentant ou le cabinet qui désire partager la rémunération reçue lors de la vente d'un produit ou service financier ne peut le faire qu'avec des personnes autorisées par la LDPSF à recevoir une fraction de sa rémunération. Le représentant offrant ses services à des consommateurs en partenariat avec un concessionnaire ne fait pas exception. Il ne peut pas partager sa rémunération avec, notamment, un employé ou un administrateur d'un concessionnaire. L'employé ou l'administrateur d'un concessionnaire pourrait être rémunéré pour l'indication de clients. Cependant, sa rémunération ne pourra pas dépendre du résultat de l'indication ni varier en fonction de la conclusion ou du bénéfice de la vente d'un produit.

Dans le contexte spécifique d'une indication de clients, l'Autorité estime que la transparence est de mise et qu'il est nécessaire de divulguer à un client l'existence de toute entente d'indication entre un représentant et un indicateur de clients, comme un concessionnaire.

Toute entente avec des indicateurs de clients doit être spécifiquement mentionnée dans le formulaire de maintien du cabinet.

L'Autorité invite les cabinets et les représentants à consulter :

- la page [Partage des commissions – Règles particulières](#);
- la page [Paiement de la rémunération – Des représentants et des inscrits](#);
- l'[Avis relatif à l'indication de clients en application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers](#);
- le [Feuillet d'accompagnement – Maintien d'inscription \(Cabinet – Société autonome\)](#)
- le [Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits](#).

DIVULGATION DES PARTENARIATS

Tout partenariat entre un cabinet et un concessionnaire doit être spécifiquement mentionné dans le formulaire de maintien du cabinet. Les partenariats ou les relations d'affaires visés incluent notamment les ententes d'indication de clients.

L'Autorité invite les cabinets et les représentants à consulter :

- le [Feuillet d'accompagnement – Maintien d'inscription \(Cabinet – Société autonome\)](#).

RENSEIGNEMENTS À FOURNIR AUX CLIENTS

Le fait d'agir en partenariat avec un concessionnaire n'altère en rien les obligations du représentant relativement aux renseignements à fournir au client. L'Autorité s'attend notamment à ce que le représentant exerce ses fonctions avec diligence et qu'il s'assure de faire bénéficier le client de tous les renseignements qu'il est tenu de lui transmettre. Le représentant doit fournir à son client tous les renseignements utiles et nécessaires.

L'Autorité s'attend à ce que le représentant adopte de bonnes pratiques permettant de s'assurer que tous les renseignements à fournir au client l'ont été. De plus, les communications aux consommateurs devraient être faites en temps opportun et sous une forme claire et non trompeuse.

L'Autorité invite les cabinets et les représentants à consulter :

- le [Règlement sur les renseignements à fournir aux consommateurs](#)⁵;
- le [Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits](#).

5 RLRQ, c. D-9.2, r. 18

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les obligations prévues à la [Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé](#)⁶ s'appliquent à tous les cabinets et à tous les représentants certifiés. Elles doivent être respectées lors de la collecte, de la conservation, de l'utilisation et de la communication des renseignements sur les clients.

Le représentant en assurance qui œuvre en partenariat avec un concessionnaire doit porter une attention particulière à la protection des renseignements personnels, notamment du fait de ce partage de clients communs.

L'Autorité invite les cabinets et les représentants à consulter :

- la page [Protection des données et des renseignements personnels](#);
- la [Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé](#);
- le [Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits](#).

PRATIQUES COMMERCIALES

L'Autorité a été interpellée par les insatisfactions de certains consommateurs de même que par des situations signalées par ces derniers relativement à l'offre de produits d'assurance par des représentants certifiés partenaires de concessionnaires d'automobiles. L'Autorité rappelle l'importance du respect de saines pratiques commerciales favorisant le traitement équitable des consommateurs. Pour un représentant et un cabinet, 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.

Malgré les outils disponibles, le travail d'accompagnement et d'éducation et l'énergie consacrée à la prévention et à la surveillance, l'application de la loi devient parfois nécessaire. En cas de non-respect, la LDPSF prévoit :

461. *Sous réserve des dispositions du deuxième alinéa de l'article 12 et du titre VIII, quiconque, sans y être autorisé par l'Autorité, agit comme représentant, en utilise soit le titre, soit l'abréviation, ou se présente comme tel commet une infraction.*

462. *Quiconque agit comme cabinet dans une discipline donnée ou se présente comme tel sans être inscrit auprès de l'Autorité commet une infraction.*

462.1. *Commets une infraction quiconque, sans l'entremise d'une personne physique, offre directement au public des produits et services dans une discipline, à moins d'être un cabinet inscrit auprès de l'Autorité, une société autonome ainsi inscrite ou un distributeur.*

463. *Quiconque, n'étant pas un représentant, assujettit la conclusion d'un contrat à l'obligation pour le client de conclure un contrat d'assurance commet une infraction.*

464. *Quiconque, n'étant pas un représentant, exerce des pressions indues sur un client ou emploie des manœuvres dolosives pour l'inciter à se procurer un produit ou un service financier commet une infraction.*

L'Autorité invite les cabinets et les représentants à consulter :

- la [LDPSF](#) et ses règlements d'application.

6 RLRQ, c. P-39.1

OBLIGATIONS D'IDENTIFICATION DES BESOINS ET DE CONSEIL

Un représentant en assurance doit s'assurer de conseiller adéquatement son client, dans les matières relevant des disciplines dans lesquelles il est autorisé à agir.

Par conséquent, il doit s'enquérir de la situation de son client afin de préciser ses besoins.

À la suite de la collecte des renseignements requis et de l'identification des besoins, le représentant a l'obligation d'offrir à son client un produit qui convient à ses besoins, s'il lui est possible de le faire. Dans le cas contraire, le représentant a l'obligation d'informer son client que, parmi tous les produits qu'il est autorisé à lui offrir, aucun ne convient à ses besoins.

L'Autorité rappelle aux représentants en assurance œuvrant en partenariat avec des concessionnaires qu'ils ne peuvent, à l'instar de tous les représentants, exercer de pressions indues sur le client ou employer des manœuvres dolosives pour l'inciter à se procurer un produit d'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.

L'Autorité invite les représentants à consulter :

- la page [Identification des besoins](#);
- la [LDPSE](#) et ses règlements d'application;
- le [Règlement sur l'exercice des activités des représentants](#)⁷;
- le [Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits](#).

DISPONIBILITÉ ET DILIGENCE DU REPRÉSENTANT

Le représentant doit s'assurer d'être disponible et efficace pour sa clientèle. À ce titre :

- Le représentant ne peut pas déléguer à un tiers un acte qui lui est exclusif selon la loi.
- Le représentant doit faire preuve de disponibilité et de diligence dans l'exercice de ses activités de représentant pendant la durée de validité de son certificat. Cette règle de disponibilité trouve aussi application dans tous les cas où il ne se consacre pas exclusivement aux activités de représentant.
- Le représentant peut travailler à temps partiel et avoir un volume restreint de clients, dans la mesure où il est disponible et efficace pour sa clientèle.

L'Autorité invite les cabinets et les représentants à consulter :

- l'[Avis relatif à l'application du Règlement sur l'exercice des activités des représentants](#);
- le [Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits](#).

DOUBLE EMPLOI PROHIBÉ

Le représentant certifié en assurance de dommages, qu'il soit agent ou courtier, ne peut pas exercer l'activité de vendeur, de locateur ou de réparateur de véhicules, notamment.

L'Autorité invite les représentants à consulter :

- la page [Double emploi ou autre occupation](#);
- le [Règlement sur l'exercice des activités des représentants](#);
- le [Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits](#).

COMPÉTENCE ET FORMATION

Afin de maintenir un droit d'exercice délivré par l'Autorité, tous les représentants doivent respecter leur obligation de formation continue.

Il est d'autant plus nécessaire, de par le contexte de partenariat, que les représentants veillent à satisfaire leurs obligations d'amélioration continue relativement à leurs connaissances et à leurs compétences. Un représentant qui ne se conforme pas aux règles relatives à la formation continue obligatoire peut voir son droit d'exercice suspendu.

L'Autorité invite les représentants à consulter :

- la page [UFC – Unités de formation continue](#);
- le [Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits](#).