

**Les règles pour
les représentations,
les bannières ou
les cartes professionnelles**

Guide

I - INTRODUCTION

À la suite de l'entrée en vigueur de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et de ses règlements, vous devez, en tant que représentant, propriétaire ou dirigeant d'un cabinet ou associé d'une société autonome, modifier vos cartes professionnelles et représentations pour les adapter aux nouvelles exigences légales.

Dans un souci d'information, nous avons jugé utile de rédiger le présent document pour vous guider dans vos démarches.

II - TITRES AUTORISÉS

II.1 Règle générale pour un cabinet

Selon les disciplines pour lesquelles un cabinet est inscrit auprès du Bureau des services financiers, celui-ci peut se présenter sous les titres suivants¹ :

1. cabinet en assurance de personnes;
2. cabinet en assurance collective de personnes;
3. cabinet en assurance de dommages;
4. cabinet d'expertise en règlement de sinistres;
5. cabinet en planification financière;
6. cabinet de courtage en épargne collective;
7. cabinet de courtage en contrats d'investissement;
8. cabinet de courtage en plans de bourses d'études;
9. cabinet en courtage immobilier.

¹ Art. 11 du Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome

Si un cabinet est inscrit dans au moins deux disciplines, il peut utiliser le titre de « **cabinet de services financiers** »².

Si un cabinet est inscrit dans au moins trois disciplines, il peut utiliser le titre de « **cabinet de services financiers** » et mentionner les autres titres qu'il utilise.

II.II Questions-réponses

 **Q.1** Vous êtes propriétaire d'un cabinet qui exerce ses activités dans les disciplines suivantes :

- assurance de personnes;
- assurance de dommages;
- planification financière.

Vous désirez inscrire sur vos cartes professionnelles la mention suivante :

« **cabinet en assurance de dommages et cabinet de services financiers** ».

Est-ce possible ?

R.1 OUI.

Il vous est permis d'utiliser le titre de « **cabinet en assurance de dommages et cabinet de services financiers** » car vous êtes autorisé à exercer dans plus de deux disciplines.

² Art. 13 du Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome

L'article 13 du Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome précise ce qui suit :

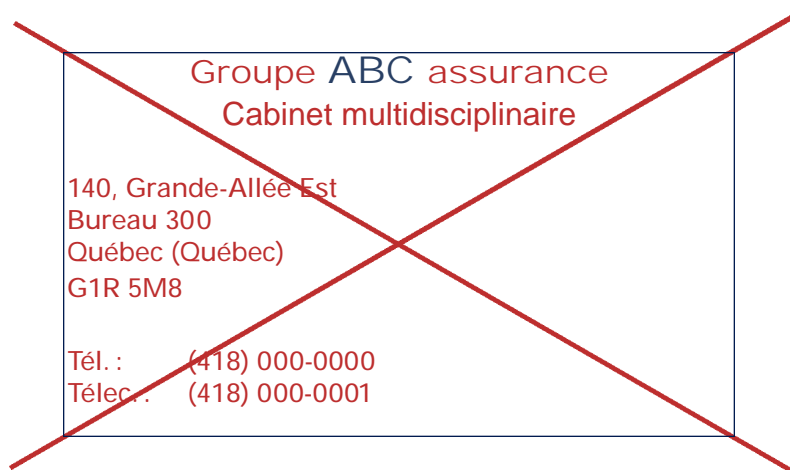
« 13. Un cabinet peut, au lieu d'utiliser les titres prévus à l'article 11, se présenter sous le titre de « **cabinet de services financiers** » s'il est inscrit dans au moins deux des disciplines énumérées au deuxième alinéa de l'article 13 de cette loi ».

 **Q.2** Vous êtes propriétaire d'un cabinet qui exerce ses activités dans plus d'une discipline et souhaitez utiliser le titre suivant : « **cabinet multidisciplinaire** ». Est-ce possible ?

R.2 NON.

Vous ne pouvez pas utiliser le titre de « **cabinet multidisciplinaire** » puisqu'il ne s'agit pas d'un titre prévu au Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome.

EXEMPLE :



II.III Règle générale pour une société autonome

Selon les disciplines pour lesquelles elle est inscrite auprès du Bureau des services financiers, une société autonome peut se présenter sous les titres suivants³ :

1. société autonome en assurance de personnes;
2. société autonome en assurance collective de personnes;
3. société autonome en assurance de dommages;
4. société autonome d'expertise en règlement de sinistres;
5. société autonome en planification financière.

Si une société autonome est inscrite dans au moins deux disciplines, elle peut se présenter sous le titre de « **société autonome de services financiers** »⁴.

Si une société autonome est inscrite dans au moins trois disciplines, elle peut utiliser le titre de « **société autonome de services financiers** » et mentionner les autres titres qu'elle utilise.

EXEMPLE :

Les mentions en italique sont facultatives.

	ABC assurances et ass. Société autonome de services financiers
<ul style="list-style-type: none">• <i>assurance collective de personnes</i>• <i>assurance de dommages</i>• <i>expertise en règlement de sinistres</i>• <i>planification financière.</i>	2020, rue University Bureau 1919 Montréal (Québec) H3A 2A5 Tél. (514) 000-0000 Télec. : (514) 000-0001
<i>Société partenaire du Groupe CDE</i>	

³ Art. 12 Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome

⁴ Art. 14 Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome

II.IV Question-réponse

 **Q.3** Vous êtes propriétaire d'une société autonome qui exerce ses activités dans plus d'une discipline. Vous désirez inscrire sur vos cartes professionnelles la mention suivante : « **société autonome de produits et services financiers** ». Est-ce possible ?

R.3 NON.

Vous ne pouvez pas utiliser le titre de « **société autonome de produits et services financiers** » puisqu'il ne s'agit pas d'un titre prévu dans le Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome. Vous devez indiquer « **société autonome de services financiers** ».

II.V Règle générale pour un représentant


Un représentant utilise l'un des titres suivants selon la discipline ou la catégorie de discipline pour laquelle il est certifié auprès du Bureau des services financiers ⁵:

DISCIPLINES ET CATÉGORIES DE DISCIPLINE	TITRES
Assurance de personnes (1a) Assurance contre les accidents ou la maladie (1b)	Conseiller en sécurité financière Représentant en assurance contre les accidents ou la maladie
Assurance collective de personnes (2a) Régimes d'assurance collective (2b) Régimes de rentes collectives (2c)	Conseiller en assurance et rentes collectives Conseiller en régimes d'assurance collective Conseiller en régimes de rentes collectives
Assurance de dommages (3a agent, 4a courtier) Assurance de dommages des particuliers (3b et 4b) Assurance de dommages des entreprises (3c et 4c)	Agent ou courtier en assurance de dommages Agent ou courtier en assurance de dommages des particuliers Agent ou courtier en assurance de dommages des entreprises
Expertise en règlement de sinistres (5a et 5d) Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers (5b et 5e) Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises (5c et 5f)	Expert en sinistre Expert en sinistre en assurance de dommages des particuliers Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises

⁵ Art. 99 à 103, 107 à 112 et 116 du Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant
Art. 6 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers

DISCIPLINES ET CATÉGORIES DE DISCIPLINE	TITRES
Planification financière (6)	Planificateur financier ou « Pl. fin. »
Courtage en épargne collective (7)	Représentant en épargne collective
Courtage en contrats d'investissements (8)	Représentant en contrats d'investissements
Courtage en plans de bourses d'études (9)	Représentant en plans de bourses d'études

II.VI Questions-réponses

 **Q.4** Vous êtes un représentant autonome et exercez vos activités dans au moins deux disciplines. Vous désirez inscrire sur vos cartes professionnelles la mention suivante : « **Michel Untel, conseiller en services financiers** ». Est-ce possible ?

R.4 NON.

En tant que représentant autonome, vous devez obligatoirement utiliser les titres sous lesquels vous exercez vos activités.

 **Q.5** Vous êtes un représentant autonome et exercez vos activités en assurance de personnes. Vous désirez inscrire sur vos cartes professionnelles la mention suivante : « **Michel Untel, représentant autonome – Conseiller en sécurité financière** ». Est-ce possible ?

R.5 OUI.

Il vous est permis d'indiquer que vous êtes représentant autonome si vous indiquez également les titres sous lesquels vous exercez vos activités. Le Bureau accepte aussi que vous utilisiez « **conseiller autonome** » au lieu de « **représentant autonome** ».

III - BANNIÈRE D'UN CABINET OU D'UNE SOCIÉTÉ AUTONOME

III.1 Règle générale


Une bannière est une pancarte, une affiche lumineuse, un écriteau à l'extérieur d'une bâtisse qui annonce votre établissement.

Il est permis et même souhaitable que vous indiquiez sur votre bannière tous les titres sous lesquels vous exercez vos activités.

Toutefois, pour l'affichage extérieur, vous n'avez pas l'obligation de le faire.

Par contre, à l'intérieur de votre établissement, il est essentiel que les titres sous lesquels vous exercez vos activités soient affichés en évidence et imprimés dans un caractère facile à lire pour le consommateur.

III.II Question-réponse

 **Q.6** Vous êtes propriétaire d'un cabinet qui exerce ses activités en assurance de personnes et en assurance de dommages. Vous désirez inscrire sur votre bannière la mention suivante : « **ABC assurances** ». Est-ce possible ?

R.6 OUI.

Toutefois, à l'intérieur de votre établissement, vous devrez afficher un avis qui mentionne les titres sous lesquels vous exercez vos activités.

IV. REPRÉSENTATION ET CARTES PROFESSIONNELLES

La représentation se définit comme toute manifestation, écrite ou verbale, des services ou produits que vous offrez, tels une illustration de vente, une brochure explicative décrivant un produit, une marque de commerce, un slogan, un symbole, etc.

IV.I Règle générale pour un représentant

Le représentant doit, lors de la première rencontre avec un client, lui remettre un document, telle une carte professionnelle, lequel doit mentionner les éléments suivants :

1. son nom;
2. l'adresse d'affaires où il exerce ses activités, de même que ses numéros de téléphone d'affaires et, le cas échéant, son numéro de télécopieur;
3. les titres qu'il est autorisé à utiliser;

4. les disciplines ou les catégories de discipline dans lesquelles il est autorisé à agir, lesquelles sont indiquées sur son certificat, sauf si les titres qu'il utilise sont représentatifs de celles-ci;
5. le nom du cabinet ou de la société auquel il est rattaché, selon le cas.

IV.II Règle générale pour un cabinet, une société autonome ou un représentant autonome

Dans un premier temps, il est important de rappeler qu'en tant que cabinet, représentant autonome ou société autonome, vous avez l'obligation, dans vos représentations, d'indiquer seulement les noms que vous utilisez au Québec dans l'exercice de vos activités et que vous ne devez pas utiliser une marque de commerce, un slogan, une formule ou tout autre élément pouvant prêter à confusion⁶.

Ainsi, un représentant autonome ne pourrait pas utiliser un nom qui porte à confusion avec celui d'un assureur.

EXEMPLE: Les assurances Des Jardins enr.

À cet égard, vous devez transmettre au Bureau des services financiers tous les noms que vous entendez utiliser au Québec dans l'exercice de vos activités⁷ et l'informer sans délai de tout changement ou modification qui s'y rapporte.

Vous devez également indiquer dans vos représentations les titres sous lesquels vous exercez vos activités⁸.

De plus, vous devez indiquer l'adresse de votre principal établissement au Québec et votre numéro de téléphone afin que le consommateur puisse vous joindre facilement.

Si vous ajoutez des informations complémentaires, vous devez vous assurer qu'elles ne porteront pas à confusion.

⁶ Art. 1 du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome

⁷ Art. 2, 4 et 6 du Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome

⁸ Art. 1 du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome

IV.III Questions-réponses

 **Q.7** Vous êtes un représentant autonome et voulez exercer vos activités sous le nom de « **Les Assurances du Nouvel Âge enr.** » Est-ce possible ?

R.7 OUI.


Si vous enregistrez cette raison sociale auprès du bureau de l'Inspecteur général des institutions financières et que vous le déclarez au Bureau des services financiers.

EXEMPLE :

Les Assurances du **Nouvel Âge enr.**

Michel Untel
Conseiller en sécurité financière

2020, rue University, bureau 1919
Montréal (Québec) H3A 2A5
Tél. (514) 000-0000 Téléc. : (514) 000-0001

 **Q.8** Vous êtes un représentant autonome qui place des affaires auprès d'un assureur en particulier. Est-ce possible d'inscrire le nom ou le logo de cet assureur sur vos cartes professionnelles?

R.8 OUI, À CERTAINES CONDITIONS.

Il vous est permis d'indiquer votre relation avec un ou plusieurs assureurs sur votre carte professionnelle dans la mesure où :

1. vous indiquez après votre nom que vous êtes un conseiller autonome (ou représentant autonome);
2. vous indiquez le nom de cet assureur après la mention: « Distributeur autorisé par...»

EXEMPLE: Michel Untel, conseiller autonome
Conseiller en sécurité financière
Distributeur autorisé par : LaBellevie, compagnie d'assurances

Notons qu'un cabinet ou une société autonome peut indiquer, de la même manière, ses relations avec des assureurs dont il est autorisé à distribuer les produits.

EXEMPLE: ABC, Cabinet de services financiers
Distributeur autorisé par : LaBellevie, compagnie d'assurances

En effet, l'article 1 du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome précise ce qui suit :

« 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 donc être évident pour le consommateur que vous êtes un représentant autonome et que vous n'êtes pas rattaché à un cabinet.

Q.9 Vous êtes propriétaire d'un cabinet qui est en relation avec le Groupe ABC, un autre cabinet. Vous désirez inscrire cette relation d'affaires sur vos cartes professionnelles. Est-ce possible ?

R.9 OUI.

Seules les désignations suivantes peuvent être utilisées, tant pour le représentant autonome que le cabinet et la société autonome :

- Cabinet partenaire de...;
- Conseiller autonome (ou représentant autonome) partenaire de... ;
- Société partenaire de...

Voici l'exemple d'une carte professionnelle d'un cabinet qui exerce ses activités dans la discipline de l'assurance de personnes et dans la discipline de l'assurance de dommages et qui est partenaire du Groupe CDE.

EXEMPLE:

Les mentions en italique sont facultatives.



Les assurances **ABC** inc.
Cabinet de services financiers

- *Assurance-vie,*
accidents/maladie
- *Assurance de dommages*

2020, rue University
Bureau 1919
Montréal (Québec)
H3A 2A5
Tél. (514) 000-0000
Télec. : (514) 000-0001

Cabinet partenaire du Groupe CDE

 **Q.10** Vous êtes un représentant et exercez vos activités dans les disciplines suivantes :

- assurance de personnes rattaché au cabinet A ;
- courtage en assurance de dommages rattaché au cabinet B.

Vous désirez avoir une seule carte professionnelle. Est-ce possible ?

R.10 OUI.

Vous pouvez avoir une seule carte professionnelle sur laquelle toutes les informations exigées pour chacune des disciplines sont inscrites ou utiliser une carte professionnelle recto verso. Le consommateur doit être en mesure d'identifier dans quelles disciplines vous agissez pour le compte du cabinet A et dans lesquelles vous agissez pour le compte du cabinet B.

IV.IV Règle générale pour un représentant en valeurs mobilières

Un représentant en valeurs mobilières ne peut exercer ses activités à ce titre que s'il agit pour le compte d'un seul cabinet⁹.

Toutefois, il peut arriver que ce représentant exerce des activités dans une autre discipline.

Il est possible qu'une personne qui exerce des activités en valeurs mobilières et dans une autre discipline utilise une seule carte professionnelle pour ces deux activités aux conditions suivantes :

- les informations relatives à une discipline ne doivent pas prédominer celles relatives à l'autre discipline;
- aucune confusion ne doit être créée pour le consommateur quant à la nature des services rendus par chacune des entités.

⁹ Art. 14 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers

Par ailleurs, vous pouvez utiliser une carte professionnelle recto verso. D'un côté, vous retrouverez les informations relatives aux activités en valeurs mobilières et de l'autre côté, vous retrouverez les informations relatives aux activités dans l'autre discipline.

IV.V Question-réponse

 **Q.11** Vous êtes un représentant et exercez vos activités dans les disciplines suivantes :

- assurance de personnes à titre de représentant autonome;
- courtage en épargne collective rattaché à un cabinet.

Vous désirez avoir une seule carte professionnelle. Est-ce possible ?

R.11 OUI.

Vous pouvez avoir une seule carte professionnelle sur laquelle toutes les informations exigées pour chacune des disciplines sont inscrites ou utiliser une carte professionnelle recto verso.

IV.VI Règle générale pour un stagiaire

Le stagiaire doit, en tout temps, se présenter au public sous le titre de stagiaire¹⁰.

En aucun cas, le stagiaire peut utiliser les titres des représentants. S'il rencontre le client, il doit remettre un écrit, notamment une carte professionnelle, laquelle doit indiquer les éléments suivants :

¹⁰ Art. 91 du Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant

1. son nom ;
2. son adresse d'affaires, son numéro de téléphone d'affaires, son adresse électronique, le cas échéant, ainsi que son numéro de télécopieur ;
3. son titre de stagiaire ;
4. la ou les disciplines ou catégories de discipline dans lesquelles il est autorisé à agir ;
5. le nom du cabinet ou de la société autonome ou du représentant autonome pour le compte duquel il exerce ses activités.

IV.VII Question-réponse

 **Q.12** Vous êtes stagiaire en assurance de dommages et souhaitez obtenir des cartes professionnelles. Est-ce possible ?

R.12 OUI.

Vous pouvez utiliser une carte professionnelle. Cependant, vous devrez y indiquer votre titre de stagiaire et la discipline dans laquelle vous êtes présentement en apprentissage. Par exemple :

« **Michel Untel, stagiaire en assurance de dommages des particuliers** ».

IV.VIII Personnel du service à la clientèle

Notez que le personnel qui travaille au service à la clientèle d'une compagnie d'assurances, d'une institution de dépôts, d'un cabinet ou d'une société autonome, ne peut utiliser les titres des représentants. Cette représentation pourrait prêter à confusion et laisser croire que l'individu en question est autorisé à exercer des activités de représentant, au sens de la Loi sur la distribution de produits et services financiers.

AUTRE EXEMPLE DE CARTE PROFESSIONNELLE

Voici l'exemple d'une carte professionnelle d'un représentant autonome qui exerce ses activités dans la discipline de l'assurance de personnes et dans la discipline de l'assurance collective de personnes.

EXEMPLE

La mention en italique est facultative.



DÉLAI DE CONFORMITÉ

Le Bureau et les Chambres s'attendent à ce que les cartes professionnelles et représentations soient conformes à la réglementation et au présent guide d'ici le 5 septembre 2000.

Le Bureau des services financiers (BSF)

La création du Bureau des services financiers (BSF) a été créée par la Loi sur la distribution de produits et services financiers (Loi 188), entrée en vigueur le 1^{er} octobre 1999. Le Bureau a pour mission de veiller à la protection du public dans les huit disciplines qu'il encadre :

- Assurance de dommages
- Expertise en règlement de sinistres
- Assurance de personnes
- Assurance collective de personnes
- Planification financière
- Courtage en épargne collective
- Courtage en contrats d'investissement
- Courtage en plans de bourses d'études

À travers la certification et l'inscription, le Bureau délivre les droits de pratique à plus de 30 000 professionnels au Québec. Le BSF est également chargé de l'inspection des activités des inscrits, peut sévir contre la pratique illégale et agit en matière de distribution sans représentant. Il édicte la majorité des règlements liés à la Loi et voit à leur application.

Le Centre de renseignements et de référence du Bureau des services financiers a été mis sur pied pour permettre aux consommateurs d'obtenir les réponses à leurs questions à un même endroit.

Le Centre informe les appelants tout en travaillant en partenariat avec les ressources du milieu. Il agit comme point de réception central des plaintes des consommateurs, et est également l'endroit où le public peut obtenir l'information relative au Fonds d'indemnisation des services financiers. Le Centre de renseignements et de référence offre également un service d'accompagnement aux gens de l'industrie.

Bureau des services financiers

140, Grande-Allée Est, bureau 300

Québec (Québec) G1R 5M8

Téléphone : (418) 525-6273 ou 1 877 525-6273

Télécopieur : (418) 525-9512

Site : www.bsf-qc.com

Courriel : bsf@bsf-qc.com

La Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) et La Chambre de la sécurité financière (CSF)

Dans leurs disciplines respectives, les Chambres poursuivent la même mission de protection du public en assumant un rôle complémentaire à celui du Bureau. Le partage des disciplines est le suivant :

Chambre de l'assurance de dommages

- Assurance de dommages
- Expertise en règlement de sinistres

Chambre de la sécurité financière

- Assurance de personnes
- Assurance collective de personnes
- Planification financière
- Courtage en épargne collective
- Courtage en contrats d'investissement
- Courtage en plans de bourses d'études

Les Chambres déterminent et voient au respect des règles déontologiques des représentants. Lorsqu'une plainte de nature déontologique est formulée à l'endroit d'un représentant par un consommateur ou une personne de l'industrie, cette plainte est d'abord soumise au syndic de la Chambre concernée, qui jugera après enquête si la plainte doit être entendue par le Comité de discipline. Les comités de discipline rendront ensuite des décisions pour les cas qui lui auront été soumis. Les Chambres offrent également un service de vérification de la qualité et de la conformité des pratiques.

Le second volet d'intervention des Chambres est celui de la formation continue, devenue obligatoire* avec l'entrée en vigueur de la Loi 188. La ChAD et la CSF doivent déterminer les règles qui favorisent l'amélioration continue des connaissances des professionnels (sauf pour la planification financière). De plus, la Chambre de l'assurance de dommages fixe les critères d'obtention, y compris les critères d'équivalence ou de retrait, des titres professionnels de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.) et de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.), tandis que la Chambre de la sécurité financière fait de même pour les titres d'assureur vie certifié (A.V.C.) et d'assureur vie agréé (A.V.A.).

* La formation continue est obligatoire depuis janvier 2000 pour les cotisants à la Chambre de la sécurité financière, et le sera à compter de l'automne 2001 pour ceux de la Chambre de l'assurance de dommages.

Chambre de l'assurance de dommages

500, rue Sherbrooke Ouest, 7^e étage

Montréal (Québec) H3A 3C6

Téléphone : (514) 842-2591

ou 1 800 361-7288

Télécopieur : (514) 842-3138

Site : www.chad.qc.ca

Courriel : info@chad.qc.ca

Chambre de la sécurité financière

300, rue Léo-Pariseau, 26^e étage

Montréal (Québec) H2X 4B8

Téléphone : (514) 282-5777

ou 1 800 361-9989

Télécopieur : (514) 282-2225

Site : www.chambresf.com

Courriel : mouellet@chambresf.com

POUR PLUS D'INFORMATION

Le personnel du Centre de renseignements et de référence au Bureau des services financiers ainsi que le personnel de la Chambre de l'assurance de dommages et de la Chambre de la sécurité financière, sont à votre disposition si vous avez des questions au sujet de vos représentations, bannières ou cartes professionnelles. Ils se feront un plaisir de vous aider !

CONCLUSION

En guise de conclusion, il est important de vous rappeler que vous devez vous assurer en tout temps que vous respectez les exigences légales dans votre publicité, vos représentations ou vos sollicitations auprès de votre clientèle.

Dépôt légal – 2^e trimestre 2000
ISBN 2-922586-18-9
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada