

Code de déontologie des représentants en assurance de personnes, des représentants en assurance collective de personnes et des planificateurs financiers

Table des matières

Section I – Dispositions générales.....	1
Section II – Devoirs et obligations envers le public.....	1
Section III – Devoirs et obligations envers le client.....	2
Section IV – Devoirs envers les autres représentants et institutions	3
Section V – Devoirs envers les assureurs.....	3
Section VI – Devoirs envers la profession	4
Section VII – Symbole graphique	4
Section VIII – Dispositions particulières au planificateur financier	5

SECTION I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 1.** Le présent règlement vise à favoriser la protection du public et la pratique intègre et compétente des activités de représentant.
- 2.** Le présent règlement s'applique à tout représentant en assurance de personnes, à tout représentant en assurance collective et à tout planificateur financier peu importe les catégories de disciplines dans lesquelles ils exercent leurs activités.
- 3.** Le représentant doit veiller à ce que lui-même, ses employés ou mandataires respectent les dispositions du présent règlement de même que celles de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) et celles de ses règlements d'application.

SECTION II – DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LE PUBLIC

- 4.** Le représentant doit favoriser l'amélioration de la qualité et de la disponibilité des services qu'il offre au public.
- 5.** Le représentant doit favoriser les mesures d'éducation et d'information dans le domaine où il exerce.
- 6.** La conduite du représentant doit être empreinte de dignité, de discrétion, d'objectivité et de modération.
- 7.** Le représentant doit s'abstenir d'exercer dans des conditions ou des états susceptibles de compromettre la qualité de ses services.
- 8.** Le représentant doit s'abstenir d'inciter une personne de façon pressante ou répétée à recourir à ses services professionnels ou à acquérir tout produit.



SECTION III – DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LE CLIENT

9. Dans l'exercice de ses activités, le représentant doit tenir compte des limites de ses connaissances ainsi que des moyens dont il dispose. Il ne doit pas notamment entreprendre ou continuer un mandat pour lequel il n'est pas suffisamment préparé sans obtenir l'aide nécessaire.
10. Le représentant doit s'abstenir de toute fausse représentation quant à son niveau de compétence ou quant à l'efficacité de ses services ou quant à ceux de son cabinet ou de sa société autonome.
11. Le représentant doit exercer ses activités avec intégrité.
12. Le représentant doit agir envers son client ou tout client éventuel avec probité et en conseiller consciencieux, notamment en lui donnant tous les renseignements qui pourraient être nécessaires ou utiles. Il doit accomplir les démarches raisonnables afin de bien conseiller son client.
13. Le représentant doit exposer à son client ou à tout client éventuel, de façon complète et objective, la nature, les avantages et les inconvénients du produit ou du service qu'il lui propose et s'abstenir de donner des renseignements qui seraient inexacts ou incomplets.
14. Le représentant doit fournir à son client ou à tout client éventuel les explications nécessaires à la compréhension et à l'appréciation du produit ou des services qu'il lui propose ou lui rend.
15. Avant de renseigner ou de faire une recommandation à son client ou à tout client éventuel, le représentant doit chercher à avoir une connaissance complète des faits.
16. Nul représentant ne peut faire, par quelque moyen que ce soit, des déclarations ou des représentations incomplètes, fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur.
17. Le représentant ne peut s'approprier, pour ses fins personnelles, les sommes qui lui sont confiées ou les valeurs appartenant à ses clients ou à toute autre personne et dont il a la garde.
18. Le représentant doit, dans l'exercice de ses activités, sauvegarder en tout temps son indépendance et éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts.
19. Le représentant doit subordonner son intérêt personnel à celui de son client et de tout client éventuel. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, le représentant :
 - 1) ne peut conseiller à un client de faire des placements dans une personne morale, une société ou des biens dans lesquels il a, directement ou indirectement, un intérêt significatif;
 - 2) ne peut accomplir quelque transaction, entente ou contrat que ce soit avec un client qui, de façon manifeste, n'est pas en mesure de gérer ses affaires à moins que les décisions prises pour accomplir ces transactions, ententes ou contrats le soient par des personnes qui peuvent légalement décider en lieu et place de ce client;
 - 3) ne peut accomplir quelque transaction, entente ou contrat que ce soit à titre de représentant avec un client dont il est le tuteur datif.
20. Le représentant doit faire preuve d'objectivité lorsque son client ou tout client éventuel lui demande des renseignements. Il doit porter des jugements et formuler des recommandations de façon objective et indépendante, sans égard à son gain personnel.



21. Le représentant doit ignorer toute intervention d'un tiers susceptible d'influer sur l'exécution des devoirs liés à l'exercice de ses activités au préjudice de son client ou de tout client éventuel.
22. Le représentant ne doit pas verser ou s'engager à verser à une personne qui n'est pas un représentant, une rémunération, des émoluments ou tout autre avantage sauf dans les cas permis par la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2).
23. Le représentant doit faire preuve de disponibilité et de diligence à l'égard de son client ou de tout client éventuel.
24. Le représentant doit rendre compte à son client de tout mandat qui lui a été confié et s'en acquitter avec diligence.
25. Le représentant ne doit pas, dans l'exercice de ses activités, par malhonnêteté, fraude, supercherie ou autres moyens dolosifs, éluder ou tenter d'éluder sa responsabilité civile professionnelle ou celle du cabinet ou de la société autonome au sein duquel il exerce ses activités.
26. Le représentant doit respecter le secret de tous renseignements personnels qu'il obtient sur un client et les utiliser aux fins pour lesquelles il les obtient, à moins qu'une disposition d'une loi ou d'une ordonnance d'un tribunal compétent ne le relève de cette obligation.
27. Le représentant ne doit pas divulguer les renseignements personnels ou de nature confidentielle qu'il a obtenus autrement que conformément aux dispositions de la loi, ni les utiliser au préjudice de son client ou en vue d'obtenir un avantage pour lui-même ou pour une autre personne.
28. Le représentant ne doit pas déconseiller à un client ou à tout client éventuel de consulter un autre représentant ou une autre personne de son choix.
29. Le représentant doit remettre sans délai à un client ou à toute personne que ce dernier lui indique les livres et documents appartenant au client, même si ce dernier lui doit des sommes d'argent.

SECTION IV – DEVOIRS ENVERS LES AUTRES REPRÉSENTANTS ET INSTITUTIONS

30. Le représentant ne doit pas, directement ou indirectement, faire des commentaires, sous quelque forme que ce soit, qui soient faux, inexacts ou incomplets à l'égard d'un autre représentant, d'un cabinet, d'une société autonome, d'un assureur, d'une institution financière ou d'un de ses représentants ou sur leurs produits et services.
31. Le représentant doit utiliser des méthodes loyales de concurrence et de sollicitation.
32. Le représentant ne doit pas dénigrer, dévaloriser ou discréditer un autre représentant, un cabinet, une société autonome, un assureur ou une institution financière.

SECTION V – DEVOIRS ENVERS LES ASSUREURS

33. Le représentant ne doit pas faire défaut de payer à un assureur, sur demande ou à l'expiration d'un délai imparti, les sommes qu'il a perçues pour lui.
34. Le représentant doit fournir aux assureurs les renseignements qu'il est d'usage de leur fournir.



SECTION VI – DEVOIRS ENVERS LA PROFESSION

35. Le représentant ne doit pas exercer ses activités de façon malhonnête ou négligente.
36. Le représentant ne peut, directement ou indirectement, à l'insu de l'assureur, accorder un rabais sur la prime contenue dans un contrat d'assurance, ni convenir d'un mode de paiement de la prime différent de celui prévu par le contrat.
37. Le représentant ne doit pas rémunérer, directement ou indirectement, pour exercer l'activité de représentant, une personne qui n'en a pas le droit.
38. Le représentant ne doit pas accepter une rémunération de la part d'une personne qui, sans être titulaire d'un certificat, agit ou tente d'agir comme représentant par l'entremise d'un représentant titulaire d'un certificat.
39. Sous réserve des dispositions de la Loi, le représentant ne doit pas recevoir ni faire d'entente pour recevoir une rémunération de la part d'une personne différente de celle qui a retenu ses services.
40. Le représentant ne doit pas partager une commission autrement que dans les limites permises par la Loi.
41. Le représentant ne peut promettre ou verser une rémunération, quelle qu'en soit la forme, pour que ses services soient retenus.
42. Le représentant doit répondre, dans les plus brefs délais et de façon complète et courtoise, à toute correspondance provenant du syndic, du cosyndic, d'un adjoint du syndic, d'un adjoint du cosyndic ou d'un membre de leur personnel agissant en leur qualité.
43. Le représentant doit notamment se présenter à toute rencontre à laquelle il est convoqué par le syndic, le cosyndic, un adjoint du syndic, un adjoint du cosyndic ou un membre de leur personnel dès qu'il en est requis.
44. Le représentant ne doit pas nuire au travail de l'Autorité des marchés financiers, de la Chambre ou de l'un de ses comités, du syndic, d'un adjoint du syndic, du cosyndic, d'un adjoint du cosyndic ou d'un membre de leur personnel ou d'un dirigeant de la Chambre.
45. Le représentant doit signaler à l'Autorité tout représentant lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire que celui-ci est inapte à exercer ses activités de représentant ainsi que tout représentant exerçant ses activités avec incompétence, malhonnêteté ou en contravention avec les dispositions de la Loi et de ses règlements d'application.
46. Le représentant qui est informé qu'une enquête à son sujet est tenu par le syndic, le cosyndic, un adjoint du syndic, un adjoint du cosyndic ou à qui une plainte disciplinaire a été notifiée conformément à l'article 132 du Code des professions (chapitre C-26) ne doit pas communiquer avec la personne qui a demandé la tenue de l'enquête ni avec un témoin assigné pour le plaignant en application de l'article 146 de ce code, sauf sur permission préalable et écrite du syndic, du cosyndic, d'un adjoint du syndic ou d'un adjoint du cosyndic.

SECTION VII – SYMBOLE GRAPHIQUE

47. Si, lors de toute publication ou publicité véhiculée par quelque moyen que ce soit, le représentant utilise le symbole graphique de la Chambre, il doit s'assurer que ce symbole soit conforme à l'original détenu par le secrétaire de la Chambre.



- 48.** Lorsqu'il utilise le symbole graphique de la Chambre dans sa publicité, sauf sur une carte d'affaires, le représentant doit joindre à cette publicité l'avertissement suivant: « Cette publicité n'est pas une publicité de la Chambre et n'engage pas la responsabilité de celle-ci. »

SECTION VIII – DISPOSITIONS PARTICULIÈRES AU PLANIFICATEUR FINANCIER

- 49.** La présente section ne s'applique qu'au représentant qui est en droit d'utiliser le titre de planificateur financier ou un titre similaire conformément à la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) et à ses règlements d'application.
- 50.** Le représentant doit éviter d'adopter des méthodes qui auraient pour effet notamment de privilégier un aspect spécifique de la planification financière pour attirer indûment l'attention d'un client éventuel lorsqu'il effectue de la prospection de clientèle.
- 51.** Le représentant doit s'abstenir:
- 1) par malice, de porter ou de formuler une accusation non fondée contre un autre représentant, cabinet ou société autonome;
 - 2) de verser, directement ou indirectement, une rémunération à une personne qui n'est pas légalement habilitée à porter le titre de planificateur financier pour qu'elle agisse à ce titre ou en prenne le titre;
 - 3) d'accepter ou de se faire verser, directement ou indirectement, une rémunération par une personne non légalement habilitée à porter le titre de planificateur financier qui agit ou tente d'agir à ce titre;
 - 4) de ne pas informer son client lorsqu'il constate un empêchement à la continuation de son mandat.