



# SIGNER, C'EST SACRÉ!

VOTRE CLIENT EST DÉJÀ PARTI, IL VOUS MANQUE SA SIGNATURE SUR UNE PAGE. PAS DE PROBLÈME, VOUS SIGNEZ À SA PLACE, ÉVITANT AINSI UN NOUVEAU DÉPLACEMENT... MAL VOUS EN PRIT, CELA PEUT VOUS COÛTER TRÈS CHER.

Même si vous vous êtes mis d'accord avec votre client pour remplacer sa signature, et ce, peu importe la raison, votre geste pourra toujours faire l'objet d'une plainte car les infractions déontologiques ne connaissent pas de prescription. Malheureusement, chaque année, plusieurs conseillers se retrouvent devant le comité de discipline de la CSF, accusés de contrefaçon de signature.

En 2015, 14 représentants ont été radiés par le comité de discipline relativement à l'infraction de contrefaçon de signature, alors qu'en 2014 il s'agit de 11 représentants qui ont été radiés pour ce type d'infraction.

## DES DÉNONCIATIONS

Souvent, ces comparutions sont le résultat de dénonciations, indique Louis Lespérance, président de BECAS Assurances et membre du comité de discipline de 2009 à 2012. Mais qui a dénoncé? Ce peut être un client pris de remords, un collègue ou encore un concurrent.

Cependant, le client est généralement impliqué dans l'enquête, car pour pouvoir reprocher à un représentant d'avoir signé à la place de son client, il faut que ce dernier confirme qu'il n'a pas lui-même apposé sa signature.

Et pourquoi donc un client dénoncerait-il son conseiller? Il pourrait être tenté de le faire, par exemple, lorsque ses placements déclinent. Quelques années après la falsification, le client pourrait en venir à dévoiler qu'il n'a jamais signé le document... même s'il avait donné son accord verbal à son conseiller.

D'autres conseillers encouragent des clients à porter plainte auprès de la CSF lorsque ces derniers confient que leur ex-représentant a falsifié leur signature, ou s'ils constatent eux-mêmes des bizarreries. Par exemple, une compagnie d'assurance peut demander une mise à jour des informations concernant un contrat... dont le client ignore l'existence puisqu'il ne l'a pas signé. Les raisons de dénoncer un confrère sont multiples : déontologie, intérêt, concurrence, etc. Il faut se rappeler qu'imiter la signature de quelqu'un est un geste grave dont l'objectif est parfois d'usurper l'identité afin de commettre une fraude.

## UNE ENQUÊTE EN ATTIRE UNE AUTRE

La faute du conseiller peut apparaître lors d'une vérification menée par le fournisseur de produits financiers ou d'assurance de personnes qui constate que la signature du client n'est pas identique d'un contrat à l'autre.

La syndique de la CSF peut aussi découvrir l'infraction au cours d'une enquête menée pour un autre motif. Et pour obtenir la preuve de la contrefaçon, elle pourra alors avoir recours à des experts en graphologie, qui analysent des échantillons de signature et les comparent entre eux.

## UNE RÈGLE INCONTOURNABLE

S'il est parfois possible de trouver un terrain d'entente avec la syndique de la CSF pour certaines infractions, ce n'est pas le cas pour les questions qui mettent en cause l'intégrité du conseiller, comme lorsqu'il s'agit de falsification de signature. Car bien que les intentions du représentant puissent être bonnes, rien ne justifie la contrefaçon de signature.

Le comité de discipline de la CSF considère la contrefaçon de signature comme un geste qui ternit indéniablement l'image de la profession et qui entraîne la plupart du temps une sanction de radiation, même si le représentant :

- est de bonne foi
- agit pour faire économiser du temps à son client
- veut rendre service à son client
- veut éviter des déplacements

— DIDIER BERT

## LE COMITÉ DE DISCIPLINE DE LA CSF CONSIDÈRE LA CONTREFAÇON DE SIGNATURE COMME UN GESTE QUI TERNIT INDÉNIABLEMENT L'IMAGE DE LA PROFESSION ET QUI ENTRAÎNE LA PLUPART DU TEMPS UNE SANCTION DE RADIATION.

### VOUS NE DEVEZ PAS

- Contrefaire la signature d'un client en imitant ou photocopiant sa signature sur un formulaire.
- Laisser une personne imiter la signature de quelqu'un.
- Inscrire une date ou un lieu si la signature n'est pas véridique.
- Signer comme témoin de la signature d'un client hors de sa présence.
- Utiliser ou conserver dans le dossier du client des formulaires signés en blanc.



### UN CONSEIL

Bien ordonner ses dossiers et repérer les endroits nécessitant une signature avant de rencontrer ses clients - voilà deux moyens efficaces de bien gérer les signatures.

## SIGNATURE MANUSCRITE VS SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

**Vous vous apprêtez à finaliser une transaction avec votre client. Vous devez donc vous assurer que ce dernier a reçu et compris toutes les informations relatives au contrat qu'il est sur le point d'accepter.**

La signature du client sur un document est le moyen traditionnel de confirmer son consentement. Toutefois, l'obtention et la conservation de la signature manuscrite du client exigent des déplacements, des espaces d'archivage et parfois des opérations informatiques qui peuvent être évités grâce aux nouvelles technologies.

La signature électronique sécurisée peut remplacer la signature manuscrite tant au Québec que dans le reste du pays.

Le recours à la signature électronique sécurisée comporte des avantages sur le plan de l'efficacité, de la réduction des délais et de la centralisation de l'information. Vous devez toutefois vous assurer d'utiliser un procédé technologique fiable qui permettra de préserver l'intégrité des documents signés tout au long de leur cycle de vie, afin de respecter notamment les règles relatives à la tenue des dossiers et à l'accessibilité du dossier client.

Plusieurs outils sont disponibles pour générer des signatures cryptées. Cette technologie repose sur un système de chiffrement qui garantit l'authenticité et l'intégrité des données, ainsi que l'identité du signataire. De façon générale, le chiffrement consiste à rendre le texte d'un message illisible pour qui ne détient pas la clé de déchiffrement.

Ainsi, une personne peut reproduire sa signature manuelle sur support électronique et ensuite l'apposer sur un document électronique pour la lier à ce document.

Ce procédé permet d'ailleurs au signataire de s'assurer que les données du document sur lequel il appose sa signature électronique n'ont pas été modifiées (et atteste donc l'intégrité des données ou du document). Il a également pour effet d'empêcher le signataire de nier être le signataire du document (non-répudiation).

### EN RÉSUMÉ

La signature électronique numérique est valide lorsqu'elle répond à ces conditions :

- **AUTHENTIQUE** : l'identité du signataire doit pouvoir être retrouvée de manière certaine.
- **INFALSIFIABLE** : la signature ne peut pas être falsifiée.
- **NON RÉUTILISABLE** : la signature fait partie du document signé et ne peut être déplacée sur un autre document.
- **INALTÉRABLE** : une fois le document signé, on ne peut plus le modifier.
- **IRRÉVOCABLE** : la personne qui a signé ne peut le nier.