

SOLLICITATION ET REPRÉSENTATION : SE VENDRE EN TOUTE CONFORMITÉ

Comme vous le savez, l'exercice de la profession de représentant doit être en tout temps conforme à la loi. Ainsi, vous devez respecter la législation qui vous est applicable, et ce, autant dans vos relations professionnelles avec vos clients que lorsque vous faites la promotion de vos produits ou de vos services auprès de clients potentiels. Cette obligation s'applique aussi aux cabinets, aux représentants autonomes, aux sociétés autonomes et aux courtiers (ci-après « les cabinets »).

De façon générale, vous devez mener vos activités professionnelles de manière responsable avec respect, intégrité et compétence. Votre conduite doit en tout temps être empreinte de dignité, de discrétion, d'objectivité et de modération.

Parmi vos obligations spécifiques, il y a celle qui édicte que vous ne pouvez faire, par quelque moyen que ce soit, des « représentations » fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur.

Plus particulièrement, les représentants en assurance de personnes, les représentants en assurance collective de personnes, les représentants en épargne collective, les représentants en plans de bourses d'études et les planificateurs financiers doivent, dans l'exercice de leurs activités :

- s'abstenir de faire toute fausse « représentation » quant à leur niveau de compétence et quant à l'efficacité de leurs services ou de ceux du cabinet pour le compte duquel ils agissent;
- toujours tenir compte des limites de leurs connaissances ainsi que des moyens dont ils disposent;

- ne pas entreprendre ou continuer un mandat pour lequel ils ne sont pas suffisamment préparés sans obtenir l'aide nécessaire;
- exposer, de façon complète et objective, les avantages et les inconvénients du produit ou du service qu'ils proposent à leurs clients;
- s'abstenir de donner des renseignements qui seraient incomplets et inexacts.

Saviez-vous que...?

Il est interdit de laisser entendre que l'Autorité des marchés financiers s'est prononcée sur la qualité d'un titre de valeur mobilière ou sur la situation financière, la compétence ou la conduite d'une personne inscrite, qu'il s'agisse d'un représentant ou d'un cabinet.

Obligations des cabinets

De leur côté, les cabinets ne peuvent pas, dans leurs représentations :

- laisser croire que les actes qu'ils posent dans l'exercice de leurs activités sont approuvés, reconnus ou recommandés par l'Autorité des marchés financiers;
- faussement prétendre que l'un de leurs services ou de leurs produits est reconnu par un organisme. Les produits financiers que vend ou les services financiers que rend un cabinet doivent aussi être conformes à la publicité et aux représentations qu'il en fait.

Les représentations écrites du cabinet sur un produit (ou sur un service) financier doivent le décrire **sans que ses avantages soient mis en évidence**



M^e Caroline Champagne,
B.C.L., LL.B.
Syndique
Chambre de la sécurité financière



« IL EST IMPORTANT DE RAPPELER QUE LES REPRÉSENTANTS DOIVENT TOUJOURS UTILISER DES MÉTHODES LOYALES DE CONCURRENCE ET DE SOLLICITATION. »

au détriment de ses inconvénients. Le cabinet pourrait se voir reprocher d'avoir laissé miroiter des résultats qu'il n'était pas en mesure de procurer. De plus, si le cabinet utilise des statistiques dans sa publicité ou dans ses représentations écrites, il doit en indiquer les sources.

Certains représentants peuvent aussi être tentés de valoriser leurs atouts aux dépens de ceux de leurs concurrents. Toutefois, il est important de rappeler que les représentants doivent toujours utiliser des méthodes loyales de concurrence et de sollicitation.

Attention!

Vous ne devez pas dénigrer, dévaloriser ou discréditer un autre représentant, un cabinet, une société autonome, un assureur, une institution financière ou un autre courtier.

De plus, vous ne devez pas, directement ou indirectement, faire des commentaires, sous quelque forme que ce soit, qui sont faux, inexacts ou incomplets à l'égard de ces derniers ou de leurs produits et services.

Plaintes au syndic

Bon an, mal an, le bureau du syndic reçoit chaque année une vingtaine de demandes d'enquête de plaignants qui allèguent qu'un représentant aurait enfreint ces règles déontologiques en dénigrant ou en discréditant un membre de l'industrie. Il doit alors enquêter sur ces affaires.

Nombreux sont les dossiers qui se terminent par une mesure administrative, telle une mise en garde, qui entache le dossier du représentant. Des plaintes disciplinaires ont même déjà été déposées contre des représentants en raison du fait qu'ils avaient dénigré des collègues. En conséquence, mieux vaut faire preuve de réserve dans vos commentaires à l'égard de la concurrence!

Bien que vous puissiez parfois être portés à le faire en raison d'un contexte factuel particulier, vous devez vous abstenir d'inciter une personne de façon pressante ou répétée à recourir à vos services professionnels ou à acquérir tout produit. Toutefois, vous avez tout à gagner en adoptant plutôt un comportement qui respecte les obligations déontologiques générales et particulières relatives aux méthodes de sollicitation et de représentation. En effet, le public aura tendance à accorder une plus grande confiance aux représentants qui optent pour une telle conduite. Ces derniers auront aussi l'avantage d'être respectés dans leur industrie et par leurs confrères.

Loisirs et activités adaptés pour les jeunes

Habitations adaptées et à loyers modiques

Prévention et sensibilisation



FONDATION
DES AVEUGLES
DU QUÉBEC

Don planifié et majeur

Don en mémoire



5112, rue Bellechasse
Montréal (Québec)
H1T 2A4
Tél.: 514 259-9470
Télec.: 514 254-5079
www.aveugles.org