

Référencement

L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS PRÉCISE LES RÈGLES À SUIVRE

Actes interdits, rémunération et pratiques appropriées

Dans un avis publié dans son *Bulletin* du 8 octobre dernier, l'AMF clarifie les règles en matière d'indication de clients, communément appelée « référencement », en application de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. L'organisme précise que cette pratique doit, quelles que soient les circonstances, être **strictement limitée à fournir au client les coordonnées d'un représentant ou d'une personne inscrite**.

Actes interdits

Comme l'AMF le rappelle, la loi édicte qu'un représentant a le devoir de recueillir **personnellement** les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins d'un client afin de lui proposer les produits d'assurance qui lui conviennent le mieux.

La personne qui indique des clients ne peut donc recueillir de renseignements personnels en vue de l'obtention d'une soumission. Elle ne peut remplir ou aider à remplir une demande de soumission d'assurance ou une proposition d'assurance. Elle ne peut non plus exercer des pressions pour inciter quelqu'un à souscrire une assurance, pas plus qu'elle ne peut fournir de conseils en matière d'assurance.

Mode de rémunération

Quant au mode de rémunération de l'indicateur, l'avis précise qu'il ne doit aucunement dépendre d'un résultat, ni varier selon qu'il y a eu vente ou non, et aucun boni ne peut y être rattaché.

Seul un représentant peut recevoir une rémunération liée ou conditionnelle à la vente d'un produit ou à la prestation d'un service financier.

Pratiques appropriées

Tout représentant ou toute personne inscrite qui fait appel à des indicateurs de clients est tenu de se conformer aux principes et obligations de la loi, notamment à l'obligation d'agir avec honnêteté et loyauté dans leurs relations avec leurs clients.

L'AMF estime que la transparence est de mise et qu'il est nécessaire de divulguer l'existence de toute entente d'indication entre un représentant ou une personne inscrite et un indicateur de clients.

Il revient donc aux personnes inscrites et aux représentants certifiés de déterminer les pratiques ou mesures appropriées pour informer adéquatement leurs clients. Ces pratiques et mesures à mettre en place doivent notamment tenir compte des quatre éléments suivants :

- L'information relative à l'indication dont le client fait l'objet lui est communiquée dès le contact initial avec le représentant ou la personne inscrite.
- Le client comprend que l'indicateur de clients a reçu une rémunération pour l'avoir dirigé vers le représentant ou la personne inscrite.
- Le client comprend que d'autres représentants et personnes inscrites peuvent fournir des produits comparables, susceptibles de répondre à ses besoins.
- Le client comprend que l'indicateur de clients et le représentant ou la personne inscrite ont un lien d'affaires entre eux, si tel est le cas. ■



Pour tout complément d'information, veuillez communiquer avec le Centre d'information de l'AMF :

Québec : 418 525-0337

Montréal : 514 395-0337

Sans frais : 1 877 525-0337

information@lautorite.qc.ca

