

LA CHRONIQUE DOSSIER PRÉSENTE UN CAS VÉCU LIÉ À L'ASSURANCE DE DOMMAGES. NOUS AVONS SOUMIS LE DOSSIER À L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, AU SERVICE DE L'INSPECTION ET AU BUREAU DU SYNDIC DE LA CHAD AINSI QU'À UN DIRIGEANT DE CABINET DE COURTAGE ET À UN DIRECTEUR DU SERVICE DE LA COMMERCIALISATION D'UN ASSUREUR DIRECT AFIN DE CONNAÎTRE LEUR OPINION ET D'OBTENIR LEURS CONSEILS.

RECRUTER SANS EMPRUNTER LA VOIE DE LA PRATIQUE ILLÉGALE

L'histoire

Un client souhaitant assurer sa nouvelle voiture demande une soumission par Internet à un cabinet. Ce cabinet vient d'ouvrir et fait passablement de publicité. Une fois la soumission finalisée au téléphone par un représentant, le client accepte le nouveau contrat d'assurance automobile. Il écrit alors à son précédent assureur pour résilier le contrat d'assurance automobile toujours en vigueur pour son ancien véhicule.

Déçu d'avoir perdu un client, l'ancien représentant consulte le Registre des entreprises et individus autorisés à exercer sur le site Internet de l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité), discute avec un agent d'information de l'organisme et constate ainsi que la personne qui a vendu le nouveau contrat d'assurance automobile est sans mode d'exercice.

L'ancien représentant téléphone alors au dirigeant du nouveau cabinet pour lui faire part de sa frustration. Le dirigeant déclare être au courant de la situation: l'employé en question est dûment certifié, mais son certificat est actuellement « sans mode d'exercice ». Il explique qu'il s'agit d'une situation temporaire, le temps que le processus de rattachement de ses employés auprès de l'Autorité s'effectue. La situation devrait se régulariser prochainement. Puisqu'il ne peut pas se permettre de fermer son nouveau cabinet en attendant, il permet donc à ses employés d'agir.

Le mode d'exercice est obligatoire

Conformément à l'article 14 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF)*, lorsque le représentant cesse de maintenir un mode d'exercice ou, dans le jargon du métier, d'être « rattaché à un cabinet », il n'est plus autorisé à exercer. Il reçoit d'ailleurs une lettre le confirmant de la part de l'Autorité. Sylvain Théberge, directeur des relations médias et affaires publiques de l'Autorité, explique: « Il s'agit effectivement d'une pratique illégale et l'Autorité intervient rapidement auprès des cabinets et représentants concernés. »

Lorsque le Bureau du syndic de la ChAD en est informé, le syndic, en vertu de l'article 329 de la *LDPSF*, ouvre de sa propre initiative une enquête auprès du représentant certifié responsable qui a permis qu'une telle situation se produise et qui contrevient ainsi aux articles 85 et 86 de la *LDPSF* et à l'article 2 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* et du *Code de déontologie des experts en sinistre*.

Le Bureau du syndic analyse les faits recueillis pour déterminer les causes de la situation. L'absence de mode d'exercice peut être de nature administrative ou liée au fait que le cabinet n'a pas procédé au rattachement rapidement. Comme l'explique le Bureau du syndic, « lorsque la situation est de courte durée et involontaire, on peut saisir



À la hauteur de vos ambitions

Soyez maître de votre destin

- courtier ou agent, réalisez votre rêve de liberté professionnelle en joignant le réseau des agents affiliés de La Capitale

Obtenez une rémunération avantageuse

- revenu moyen de 70 000 \$ après 3 ans
- 100 % de la rémunération en nouvelles affaires
- fonds de fidélisation accessible
- formule de partage des bénéfices

Pour discussion confidentielle :
Jocelyne Dubois, directrice du recrutement

1 855 906-2194 • jocelyne.dubois@lacapitale.com

Profitez d'un plan de soutien continu

- aide au démarrage
- formation et perfectionnement
- soutien marketing coopératif et évolutif
- programme de reconnaissance


LaCapitale
Assurances générales

Cabinet en assurance de dommages



LES DIRIGEANTS DE CABINET
GAGNENT À INSTAURER
DIVERSES MESURES
ALTERNATIVES AFIN
D'ÉVITER DE SE RETROUVER
DANS UNE SITUATION DE
PRATIQUE ILLÉGALE.

ces professionnels des améliorations requises à leur pratique par des mesures administratives préventives. Lorsque la situation est connue et tolérée, nous assumons la conduite d'une enquête qui peut mener à une plainte formelle contre le dirigeant responsable certifié. »

Les délais de traitement

« Lorsque l'Autorité reçoit une demande de rattachement complète, celle-ci est normalement traitée dans un délai de cinq jours ouvrables, explique M. Théberge. Depuis mai dernier, l'Autorité a mis au point un système de services en ligne. Ainsi, plus de 90 % des demandes de rattachement sont traitées instantanément pour les cabinets et les représentants qui transigent par l'entremise de ces services en ligne. »

Un délai dans le traitement d'une demande pouvant se produire, notamment en raison d'un dossier incomplet, les dirigeants de cabinet gagnent à instaurer diverses mesures alternatives afin d'éviter de se retrouver dans une situation de pratique illégale.

Être proactif

Si le certificat du représentant est en mode « sans exercice », « ce dernier doit immédiatement cesser d'offrir des produits et limiter sa pratique à des actes permis aux employés non certifiés, le temps d'entamer rapidement des démarches pour régulariser sa situation auprès de l'Autorité », rappelle le Service de l'inspection de la ChAD. Maurice Lefrançois, directeur, Service de la commercialisation chez Wawanesa, explique ce qui est mis en œuvre dans son entreprise pour éviter de telles situations: « Dès que l'embauche est confirmée, nous effectuons immédiatement la demande de rattachement à l'Autorité. Le gestionnaire du cabinet ne peut en aucun cas encourager la pratique illégale et doit donc empêcher son employé certifié sans mode d'exercice d'agir auprès du public. »

Période de formation

« Le certifié peut être salarié », confirme le Bureau du syndic, mais il faut l'occuper à d'autres fonctions que le service à la clientèle. M. Lefrançois préconise d'utiliser ce temps d'arrêt pour accueillir le représentant et lui offrir de la formation: « Chez nous, les nouveaux représentants suivent un programme de formation qui dure quelques semaines. Cela suffit habituellement à couvrir à la fois le délai pour obtenir l'autorisation d'exercer et le cycle complet d'accueil du représentant. »

Claude Brosseau, président d'Assurancia Groupe Brosseau, fait de même: « Lorsqu'ils arrivent au cabinet, nos courtiers bénéficient toujours de mentorat, confie-t-il. Ils se familiarisent avec nos politiques internes, les systèmes informatiques des assureurs et le nôtre, les applications et la tarification en ligne. Nous faisons également des simulations de vente et des audits pour qu'ils soient prêts dès que l'Autorité donne son feu vert. »

Dans le cas où un représentant serait le seul certifié, « il doit appliquer les mesures prévues à son plan de continuité des activités en cas d'urgence et se tourner vers le cabinet ou le représentant prévu au plan pour assurer le soutien auprès des clients, le temps nécessaire à la régularisation de la situation », conclut le Service de l'inspection. ■

Pour réagir à ce texte :
info@chad.qc.ca