

GROUPE FINANCIER INVICO INC., personne morale légalement constituée ayant son siège social et son principal établissement au 545, rue Saint-Georges, La Prairie (Québec) J5R 2N2

DÉCISION

(Art. 115 de la *Loi sur la distribution des produits et services financiers*, L.R.Q. c. D-9.2)

LES FAITS CONSTATÉS ET LES MANQUEMENTS REPROCHÉS :

Le 12 juin 2009, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») rendait à l'encontre du cabinet Groupe financier Invico inc. (« INVICO »), un avis portant le n° 2009-DSEC-0025 (l'« avis ») en vertu de l'article 117 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2 (la « LDPSF »), préalablement à l'émission d'une décision en vertu de l'article 115 de la LDPSF;

L'avis signifié au cabinet INVICO, le 18 juin 2009, établit les faits constatés et les manquements reprochés à ce dernier de la manière suivante :

FAITS CONSTATÉS

1. Le cabinet INVICO détient une inscription auprès de l'Autorité, portant le numéro 508587, dans les disciplines de l'assurance de personnes et de l'assurance collective de personnes. À ce titre, il est assujéti à la LDPSF;
2. Marc St-Onge est le président, administrateur et dirigeant responsable du cabinet INVICO;
3. Monsieur St-Onge détient un certificat portant le numéro 131582, lui permettant d'agir à titre de représentant dans les disciplines de l'assurance de personnes et de l'assurance collective de personnes, il est rattaché au cabinet INVICO pour l'exercice de ces disciplines;
4. Les 19 et 20 septembre 2006, le cabinet INVICO faisait l'objet d'une inspection conduite par l'Autorité au cours de laquelle divers manquements ont été constatés;
5. Le rapport d'inspection rédigé par le Service de l'inspection de l'Autorité a été transmis, le ou vers le 8 décembre 2006, au cabinet INVICO;
6. Dans une lettre datée du 8 décembre 2006, laquelle accompagnait le rapport d'inspection, le Service de l'inspection demandait au cabinet INVICO de lui transmettre par écrit les mesures qu'il entendait prendre afin de remédier aux manquements relevés dans ledit rapport, et ce, dans les trente (30) jours de la réception de cette lettre;
7. Le 24 janvier 2007, Sandra Beauvais, adjointe au service à la clientèle du cabinet INVICO transmettait un courrier électronique à l'inspecteur de l'Autorité par lequel le cabinet s'engageait à soumettre sa démarche corrective « dans les 10 jours soit le 7 février 2007 »;
8. Le 9 février 2007, le Service de l'inspection transmettait une lettre au cabinet INVICO lui indiquant ne pas avoir reçu les documents et renseignements demandés. Ainsi, l'Autorité accordait au cabinet INVICO jusqu'au 14 février 2007 à 16h, pour produire les mesures correctives aux irrégularités soulevées dans le rapport d'inspection;
9. Le 13 février 2007, le cabinet INVICO faisait parvenir au Service de l'inspection de l'Autorité une lettre datée du 1er février 2007 détaillant les mesures correctives mises en place au sein du cabinet suite à l'inspection tenue en septembre 2006;

10. Le 21 mars 2007, le Service de l'inspection transmettait au cabinet INVICO ses observations sur les mesures correctives mises en place et demandait au cabinet de donner suite à cette lettre dans les trente (30) jours de sa réception;

11. Le ou vers le 30 avril 2007, le cabinet INVICO faisait parvenir au Service de l'inspection, la preuve documentaire des modifications qui ont été apportées au sein du cabinet;

12. Ainsi, dans une note de service datée du 9 mai 2007, le Service de l'inspection de l'Autorité se déclarait satisfait des mesures mises en place par le cabinet INVICO, relativement aux irrégularités reliées aux cartes d'affaires, à la publicité et aux représentations, ainsi qu'à la politique de traitement des plaintes du cabinet;

13. Par contre, certains manquements concernant l'analyse des besoins financiers des clients, ainsi que la procédure de remplacement des polices d'assurance, bien qu'ayant également fait l'objet de mesures correctives, justifient néanmoins l'imposition d'une pénalité;

Manquements relatifs à l'analyse des besoins financiers des clients :

14. Il appert que les inspecteurs de l'Autorité ont procédé à la vérification de neuf (9) dossiers clients et ont constaté qu'aucune analyse des besoins financiers n'avait été consignée dans ces dossiers, et ce, contrairement aux dispositions de l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* (le « REAR ») et du paragraphe 8 de l'article 17 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* (le « RCRASA »);

15. Rappelons que l'article 6 du REAR exige que le représentant en assurance de personnes analyse avec le preneur ou l'assuré ses besoins d'assurance, les polices ou contrats qu'il détient et tout autre élément nécessaire, et ce, avant de lui faire remplir une proposition d'assurance;

Manquements relatifs au remplacement de police d'assurance :

16. Lors de la vérification de sept (7) autres dossiers clients, les inspecteurs ont pu constater les manquements suivants :

- le préavis de remplacement n'était pas remis à l'assuré, et ce, contrairement aux dispositions du paragraphe 3 de l'article 22 du REAR;
- le préavis de remplacement n'était pas expédié à l'assureur actuel dans les cinq (5) jours ouvrables de la signature de la proposition d'assurance, et ce, contrairement aux dispositions du paragraphe 4 de l'article 22 du REAR;
- le mode d'expédition du préavis de remplacement à l'assureur actuel ne permettait pas d'attester de la date de l'envoi, et ce, contrairement aux dispositions du paragraphe 4 de l'article 22 du REAR;

17. Rappelons que l'article 22 du REAR exige que le représentant remette le formulaire de préavis de remplacement à l'assuré ou au preneur dès qu'il est rempli;

18. Par ailleurs, le représentant doit expliquer à l'assuré le formulaire de préavis de remplacement, en prenant soin de faire la comparaison des caractéristiques des contrats en vigueur par rapport à ceux proposés, de même que lui décrire les avantages et désavantages de ce remplacement;

19. Rappelons enfin que le représentant doit favoriser le maintien en vigueur de tout contrat d'assurance à moins que son remplacement ne soit justifié dans l'intérêt du preneur ou de l'assuré, dont la justification incombe au représentant en assurance de personnes qui procède au remplacement, et ce, conformément à l'article 20 REAR;

• **Non-divulgateion à un nouvel assureur :**

20. Dans le cas de deux (2) des sept (7) dossiers clients analysés, les inspecteurs ont constaté que, lors de la souscription de nouvelles polices, le représentant a fait défaut de divulguer au nouvel assureur que les clients détenaient d'autres polices en vigueur et que cette proposition visait à les remplacer;

21. Rappelons que l'article 34 du Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière (le « CDCSF ») indique que le représentant doit fournir aux assureurs les renseignements qu'il est d'usage de leur fournir;

• **Cliente non-assurée (« risque de découvert ») :**

22. Par ailleurs, les inspecteurs ont constaté qu'un représentant du cabinet INVICO aurait laissé sa cliente mettre fin à la police d'assurance qu'elle détenait et qui était en vigueur auprès de L'Empire avant que sa nouvelle police d'assurance ne soit acceptée par Union Vie, et ce, contrairement aux dispositions des articles 12 et 35 du CDCSF;

23. Les inspecteurs ont pu tirer cette conclusion à la suite de l'analyse des documents suivants retrouvés au dossier de la cliente visée, à savoir :

- une lettre de L'Empire datée du 26 juillet 2004, concernant un arrêt de paiement sur la prime due le 11 juillet 2004;
- un document émanant de l'Union Vie daté du 21 juillet 2004, indiquant que le dossier de la cliente avait été refusé pour des raisons médicales;

24. Rappelons qu'en aucun temps, un représentant en assurance de personnes ne peut conseiller à son client de mettre fin à une police d'assurance en vigueur tant que la nouvelle police d'assurance n'a pas été acceptée par le nouvel assureur et que cette nouvelle police n'a pas été livrée au client;

MANQUEMENTS REPROCHÉS AU CABINET INVICO

25. Le cabinet INVICO a fait défaut de respecter l'article 85 de la LDPSF en omettant de s'assurer qu'une analyse de besoins financiers avait bien été remplie et consignée à l'égard de neuf (9) dossiers clients vérifiés, et ce, contrairement à l'article 6 du REAR et du paragraphe 8 de l'article 17 du RCRASA;

26. Le cabinet INVICO a fait défaut de respecter l'article 85 de la LDPSF en omettant de s'assurer que le préavis de remplacement avait été rempli adéquatement, puis remis au preneur ou à l'assuré, l'original de ce préavis ayant été retrouvé dans sept (7) dossiers clients vérifiés, et ce, contrairement à l'article 22 du REAR;

27. Le cabinet INVICO a fait défaut de s'assurer que ses représentants divulguent, à l'assureur visé, que les propositions soumises avaient pour objectif de remplacer des polices d'assurance en vigueur, et ce, contrairement aux dispositions de l'article 34 du CDCSF, le tout contrairement à l'article 85 de la LDPSF;

28. En raison des faits établis aux paragraphes 23 et 24, le cabinet INVICO a contrevenu à l'article 85 de la LDPSF, puisque ce dernier a fait défaut de veiller à la discipline de ses représentants en ne s'assurant pas que ceux-ci agissent conformément à la LDPSF et à ses règlements;

LA POSSIBILITÉ DE PRÉSENTER DES OBSERVATIONS ÉCRITES ET DE PRODUIRE DES DOCUMENTS À L'APPUI :

Dans son avis signifié le 18 juin 2009, l'Autorité donnait l'opportunité au cabinet INVICO de lui transmettre ses observations par écrit, avant le 6 juillet 2009, 17h.

Le 23 juin 2009, le cabinet INVICO faisait parvenir à l'Autorité, par l'entremise de son dirigeant responsable, M. Marc St-Onge, ses observations écrites en réponse à l'avis. Ces observations étaient accompagnées d'une lettre du Service de l'inspection datée du 12 juillet 2007 et d'une lettre d'engagement signée par M. St-Onge en date du 23 juillet 2007;

Le 10 juillet 2009, le dirigeant responsable de INVICO transmettait à l'Autorité des observations écrites additionnelles en réponse à l'avis;

À la demande de l'Autorité, le dirigeant responsable du cabinet INVICO a également transmis, le 7 août 2009, les pièces documentaires au soutien de ses observations, lesquelles seront plus amplement détaillées ci-après;

Parmi toutes les observations présentées par le cabinet INVICO, l'Autorité retient notamment que :

- Marc St-Onge souligne qu'il a reçu une lettre, datée du 12 juillet 2007, du Service de l'inspection de l'Autorité qui prévoyait que : « (...) nous procédons à la fermeture de notre dossier d'inspection. Toutefois, nous nous réservons le droit de vérifier le respect de vos obligations à tout moment et de toute manière que nous jugerons convenable »;
- M. St-Onge indique que la lettre du Service de l'inspection ne fait pas mention de sanctions possibles à la suite de cette inspection, mais se réserve le droit de vérifier le respect des obligations par le cabinet;
- M. St-Onge demande donc à l'Autorité de rectifier la présente situation et de lui faire parvenir une lettre confirmant l'abandon de la présente sanction;

Quant aux manquements relatifs à l'analyse des besoins financiers des clients :

- M. St-Onge indique que l'analyse des besoins n'apparaissait pas dans les dossiers physiques vérifiés puisqu'il s'agissait d'informations confidentielles. Ainsi, chaque dossier client, y compris l'analyse de ses besoins financiers, était numérisé et protégé par un mot de passe pour y accéder;
- Le 7 août 2009, M. St-Onge transmettait à l'Autorité des documents démontrant qu'une analyse des besoins financiers avait été effectuée à l'égard de certains clients;

Quant aux manquements relatifs au remplacement de police et à la divulgation au nouvel assureur :

- M. St-Onge précise que la procédure appliquée à l'époque était que l'agent remette la copie de l'avis de remplacement à son client. L'original était alors conservé au dossier puisqu'il serait plus lisible et donc plus facile à numériser;
- Sur les sept (7) dossiers qui ont été vérifiés par le service de l'inspection, il y aurait deux (2) dossiers où M. St-Onge serait en mesure d'affirmer avec certitude que les préavis de remplacement ont été transmis par « Express poste », aux clients [...] et [...]. Les autres dossiers auraient été transmis par courrier « ICS régulier »;
- Concernant la cliente [...], M. St-Onge souligne que cette dernière aurait annulé tout le processus de changement de contrat quelques jours après sa rencontre avec son représentant. La cliente aurait demandé d'attendre quelques jours avant d'entamer le processus de remplacement, puisqu'elle voulait y penser;

- Concernant le client [...], M. St-Onge souligne qu'il n'aurait finalement jamais procédé au remplacement de sa police;
- M. St-Onge nous souligne que des correctifs auraient été apportés au sein du cabinet INVICO. Dorénavant, la copie du client lui serait automatiquement remise et le cabinet conserverait toujours une copie numérisée des préavis de remplacement des clients. Lesdits préavis devraient maintenant être expédiés aux clients par « Express poste » dans les 5 jours;

Quant au manquement relatif à la cliente non assurée :

- Relativement à la cliente [...] qui aurait été refusée par l'assureur Union Vie en date du 21 juillet 2004. M. St-Onge indique que le représentant de cette cliente aurait reçu, le 26 juillet 2004, une lettre de l'assureur Empire confirmant une demande d'arrêt de paiement de la part de [...]. Le dirigeant responsable du cabinet INVICO nous indique qu'en aucun temps son représentant n'aurait demandé à [...] d'effectuer un arrêt de paiement. De plus, il semble que cette cliente aurait recommencé à payer son contrat jusqu'à ce qu'elle fasse défaut dans ses paiements et que sa couverture ne tombe en déchéance;
- Concernant le client [...], M. St-Onge souligne que ce dossier appartiendrait au représentant [...]. Ce dernier étant rattaché au cabinet INVICO au moment de la vente du contrat, mais qui n'y était plus rattaché au moment de l'inspection de l'Autorité. Ce représentant aurait donc quitté le cabinet INVICO avec ses propres dossiers clients. Le cabinet INVICO en aurait conservé une copie mais il se peut que des documents soient manquants;

LES OBSERVATIONS ÉCRITES ADDITIONNELLES PRODUITES PAR LE CABINET INVICO :

Le 12 août 2009, le dirigeant responsable de INVICO transmettait à l'Autorité des détails additionnels au soutien des observations présentées, lesquelles peuvent notamment se résumer comme suit :

- Le représentant Guy Raymond avait déjà travaillé pour le cabinet INVICO, sans y être rattaché. Les dossiers clients qui auraient été traités par M. Raymond concernaient les clients suivants : [...];
- Lorsque les inspecteurs de l'Autorité ont signifié à M. St-Onge leur intention de venir inspecter le cabinet INVICO, ce dernier leur aurait demandé de pouvoir reporter l'inspection de quelques mois, ce dernier étant pris dans des procédures légales à la suite de l'achat du cabinet « Les Services Financiers Claude Grefford inc. »;
- Vu les procédures légales en cours, M. St-Onge allègue ne pas avoir eu assez de disponibilités pour se consacrer pleinement aux demandes des inspecteurs;
- M. St-Onge allègue qu'après l'inspection, les inspecteurs lui auraient confirmé que : « nous n'aurions pas de représailles financières ou autres mais seulement des recommandations sur nos procédures de travail. »

LES COMMENTAIRES DE L'AUTORITÉ À LA SUITE DES OBSERVATIONS QUI LUI ONT ÉTÉ PRÉSENTÉES :

L'Autorité a étudié attentivement les observations émises les 23 juin, 10 juillet, 7 août et 12 août 2009 par le dirigeant responsable du cabinet INVICO et des documents soumis au soutien de celles-ci;

L'Autorité souligne que les modifications apportées aux pratiques ne sauraient minimiser le nombre et l'importance des manquements constatés au moment de l'inspection. De plus, certains d'entre eux n'ont pu être corrigés, tels que l'analyse des besoins financiers et la procédure de remplacement de polices. D'ailleurs, l'Autorité souligne que les documents transmis à titre d'analyses de besoins financiers en août 2009 ne comportent pas tous les renseignements requis et ne sont pas signés par les clients. En tant que cabinet inscrit à l'Autorité, il est de la responsabilité du cabinet INVICO de s'assurer que ses employés et représentants respectent la LDPSF et ses règlements;

Aussi, le fait que le Service de l'inspection ait fermé son dossier n'empêche pas l'Autorité de sanctionner un cabinet pour une transgression à la réglementation qu'elle est en charge d'appliquer;

Ainsi, en raison de l'importance des manquements constatés au sein du cabinet INVICO, l'Autorité considère approprié d'imposer la pénalité annoncée;

LA DÉCISION :

CONSIDÉRANT l'article 115 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« L'Autorité peut radier une inscription pour une discipline donnée, la suspendre ou l'assortir de restrictions ou de conditions, lorsqu'elle estime qu'un cabinet ne respecte pas les dispositions de la présente loi ou de ses règlements ou que la protection du public l'exige.

Elle peut imposer, en plus, au cabinet une pénalité pour un montant qui ne peut excéder 100 000 \$. »;

CONSIDÉRANT l'article 117 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« L'Autorité signifie au cabinet un avis d'au moins 15 jours de la date à laquelle il pourra présenter ses observations.

L'avis mentionne les faits qui sont reprochés au cabinet. »;

CONSIDÉRANT l'article 85 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Un cabinet et ses dirigeants veillent à la discipline de leurs représentants. Ils s'assurent que ceux-ci agissent conformément à la présente loi et à ses règlements. »;

CONSIDÉRANT l'article 184 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« L'Autorité a pour mission de veiller à la protection du public relativement à l'exercice des activités régies par la présente loi.

Elle voit à l'application des dispositions de la présente loi et de ses règlements auxquelles sont assujettis les titulaires de certificat, les cabinets ainsi que les représentants autonomes et les sociétés autonomes. »;

CONSIDÉRANT l'article 6 du REAR, qui se lit comme suit :

« Le représentant en assurance de personnes doit, avant de faire remplir une proposition d'assurance, analyser avec le preneur ou l'assuré ses besoins d'assurance, les polices ou contrats qu'il détient, leurs caractéristiques, le nom des assureurs qui les ont émis et tout autre élément nécessaire, tels ses revenus, son bilan financier, le nombre de personnes à charge et ses obligations personnelles et familiales. Il doit consigner par écrit ces renseignements. »;

CONSIDÉRANT l'article 20 du REAR, qui se lit comme suit :

« Le représentant doit favoriser le maintien en vigueur de tout contrat d'assurance à

moins que son remplacement ne soit justifié dans l'intérêt du preneur ou de l'assuré, justification dont la preuve incombe au représentant en assurance de personnes qui procède au remplacement. »;

CONSIDÉRANT l'article 22 du REAR, qui se lit comme suit :

« Lorsque la souscription d'un contrat d'assurance est susceptible d'entraîner la résiliation, l'annulation ou la réduction des bénéfices d'un autre contrat d'assurance, le représentant doit :

1° procéder à une analyse des besoins de l'assuré ou du preneur conformément à l'article 6;

2° remplir, en même temps que la proposition d'assurance, le formulaire vendu par le Bureau, prévu à l'annexe I ou II si l'assuré ou le preneur a avantage à remplacer son contrat par un autre;

3° remettre le formulaire dès qu'il est rempli à l'assuré ou au preneur et le lui expliquer en faisant la comparaison des caractéristiques des contrats en vigueur par rapport à ceux proposés et la description des avantages et désavantages du remplacement;

4° expédier le formulaire rempli par tout moyen permettant d'attester la date de l'envoi au siège des assureurs dont les contrats sont susceptibles d'être remplacés dans les cinq jours ouvrables de la signature de la proposition d'assurance;

5° expédier une copie du formulaire rempli dans le délai prévu au paragraphe 4° à l'assureur auprès duquel le représentant en assurance de personnes se propose de placer le nouveau contrat. »;

CONSIDÉRANT le paragraphe 8° de l'article 17 du RCRASA, qui se lit comme suit :

« Les dossiers clients que le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit tenir sur chacun de ses clients dans l'exercice de ses activités, sauf celles reliées à la discipline de l'assurance de dommages ou du courtage immobilier, doivent contenir les renseignements suivants lorsqu'ils sont nécessaires :

(...)

8o une copie sur quelque support que ce soit de l'analyse de besoins prévus à l'article 6 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants approuvé par le décret numéro 830-99 du 7 juillet 1999;

(...) » ;

CONSIDÉRANT l'article 12 du CDCSF, qui se lit comme suit :

« 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. »

CONSIDÉRANT l'article 34 du CDCSF, qui se lit comme suit :

« Le représentant doit fournir aux assureurs les renseignements qu'il est d'usage de leur fournir »;

CONSIDÉRANT l'article 35 du CDCSF, qui se lit comme suit :

« Le représentant ne doit pas exercer ses activités de façon malhonnête ou négligente »;

CONSIDÉRANT l'article 181 de la Loi modifiant diverses dispositions législatives afin principalement de resserrer l'encadrement du secteur financier, L.Q. 2009, c. 58, qui prévoit que toute affaire commencée par l'Autorité en application de l'article 115 LDPSF avant le 1^{er} avril 2010 concernant un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome est continuée conformément à cette loi, telle qu'elle se lisait avant cette date;

CONSIDÉRANT la protection du public et le fait qu'il y a lieu pour l'Autorité de s'assurer que les manquements survenus ne se reproduisent plus à l'avenir;

Il convient pour l'Autorité d' :

IMPOSER au cabinet INVICO une pénalité* globale de 5 000 \$ payable au plus tard 30 jours suivant la signification de la présente décision;

La décision prendra effet à la date de sa signature et sera exécutoire malgré appel.

Fait le 16 février 2010.

Jean St-Gelais
Président-directeur général

En vertu de l'article 119 de la LDPSF, vous pouvez en appeler de cette décision devant la Cour du Québec.

En vertu de l'article 121 de la LDPSF, l'appel de la présente décision ne suspend pas son exécution à moins qu'un juge de la Cour du Québec n'en décide autrement.

En vertu de l'article 122 de la LDPSF, votre appel sera formé par le dépôt d'un avis à cet effet auprès de l'Autorité, dans les 30 jours de la date de signification de la présente décision.

Le cas échéant, veuillez transmettre votre avis à l'adresse suivante :

**Autorité des marchés financiers
Direction du secrétariat**

**À l'attention de M^e Marjorie Côté
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, 4^e étage
Québec (Québec) G1V 5C1**

Si vous avez besoin d'information, vous pouvez communiquer avec M^e Marjorie Côté, par téléphone au 1 877-525-0337, poste 2518, par télécopie au (418) 647-1125 ou par courrier électronique à marjorie.cote@lautorite.qc.ca.

*** Le paiement de la pénalité imposée doit être expédié à l'adresse suivante : Autorité des marchés financiers, M. Jean-François Vézina, analyste au Service de la conformité, 2640, boulevard Laurier, bureau 400, Québec (Québec) G1V 5C1. Le chèque doit être libellé à l'ordre de l'Autorité des marchés financiers.**