

DÉCISION n° 2011-PDG-0005

LE GROUPE ULTRA-VIE INC., personne morale légalement constituée ayant son siège social et son principal établissement au 1519, place Jolibois, Ste-Julienne (Québec) J0K 2T0

DÉCISION

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

FAITS CONSTATÉS ET LES MANQUEMENTS REPROCHÉS :

Le 2 avril 2009, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») émettait à l'encontre du cabinet Le Groupe Ultra-Vie inc. (« Ultra-Vie ») un avis portant le n°2009-DSEC-0011 (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 Ultra-Vie le 7 avril 2009, établit les faits constatés et les manquements reprochés à ce dernier de la manière suivante :

FAITS CONSTATÉS

1. Le cabinet Ultra-Vie détient une inscription auprès de l'Autorité, portant le numéro 507123, 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. Francis M. Cuggia est le président, administrateur et dirigeant responsable du cabinet Ultra-Vie. Il est le seul représentant rattaché au cabinet Ultra-Vie;
3. Francis M. Cuggia détient un certificat portant le numéro 108558, lui permettant d'agir à titre de représentant dans la discipline de l'assurance de personnes et dans la catégorie de discipline de régimes d'assurance collective. À ce titre, monsieur Cuggia est régi par la LDPSF;

Le Groupe-Vie inc. :

4. Groupe-Vie inc. est une compagnie constituée le 2 novembre 2006 qui agit à titre de gestionnaire des contrats d'assurance collective pour le compte du cabinet Ultra-Vie;
5. À ce titre, Groupe-Vie inc. facture aux clients de Ultra-Vie au nom de cette dernière, les primes d'assurance collective;
6. La présidente, administratrice et actionnaire majoritaire de Groupe-Vie inc. est Johanne Bourdages;
7. Suivant les renseignements obtenus du registre des entreprises du Québec, Francis M. Cuggia et Johanne Bourdages résident tous deux au [...];
8. L'adresse apparaissant sur les documents de facturation et les chèques concernant Groupe-Vie inc. est le [...];
9. Compte tenu des circonstances, l'Autorité en arrive à la conclusion qu'il existe un lien étroit entre Groupe-Vie inc. et Ultra-Vie;

Manquements relatifs aux primes d'assurance de **L'Excellence, Compagnie d'assurance vie**:

10. Suite à la réception d'une plainte datée du 24 janvier 2007, [...] de l'Autorité fut saisie d'une demande de vérification à l'égard du cabinet Ultra-Vie;
11. Le plaignant alléguait qu'entre les mois de février 2004 et novembre 2006, Ultra-Vie et Groupe- vie inc. avaient surfacturé, sans le consentement et à l'insu de L'Excellence, Compagnie d'assurance vie (« L'Excellence ») et des clients assurés environ 25 000 \$ de primes d'assurance;
12. Il appert des vérifications effectuées par les enquêteurs de l'Autorité que Ultra-Vie réclamait à ses clients assurés par les polices d'assurance collective de L'Excellence, portant les numéros 240094B, 240094E, 240094F, 240094G et 240095, des primes plus élevées que celles convenues avec cet assureur;
13. En comparant les montants de primes exigées par L'Excellence à celles déclarées par Ultra-Vie à ses clients assurés et facturées en son nom par Groupe-Vie inc., il appert de la preuve au dossier que chaque assuré payait entre 3,85% à 14,77% de plus que la prime annuelle exigée par L'Excellence;
14. Pour l'ensemble des assurés couverts par les polices d'assurance collective de L'Excellence, portant les numéros 240094B, 240094E, 240094F, 240094G et 240095, l'écart entre le montant des primes déclarées par Ultra-Vie et facturées en son nom par Groupe-Vie inc. et les primes réellement demandées par l'assureur et payées à celui-ci, s'élèverait pour les années 2005 et 2006, à un montant de près de vingt-six mille cinq cents dollars (26 500 \$);
15. Le dirigeant responsable du cabinet Ultra-Vie prétend toutefois que les taux facturés seraient les mêmes que ceux convenus avec l'Excellence et que les écarts de facturation consistent en des frais d'administration ou de gestion, lesquels seraient, selon ses dires, ventilés sur les factures émises par Groupe-Vie inc.;
16. Cependant, ces frais d'administration ou de gestion n'ont jamais été dénoncés aux clients assurés et sont perçus en sus des commissions prévues à l'entente de tierce partie administration intervenue le 9 novembre 1993 entre L'Excellence et Ultra-Vie;
17. Pour sa part, L'Excellence aurait procédé à des vérifications auprès de ses assurés et leur aurait demandé de valider si les montants que lui facturait Ultra-Vie par l'entremise de son gestionnaire Groupe-Vie inc. étaient les mêmes qui étaient exigés par cet assureur;
18. Suite à la découverte par L'Excellence de ces écarts de facturation, celle-ci a demandé à Ultra- Vie de rembourser la différence des primes surfacturées aux clients assurés par les polices mentionnées plus haut;
19. Le cabinet Ultra-Vie a refusé d'acquiescer à cette demande, décidant plutôt de transférer en décembre 2006 la majorité des polices d'assurance collective souscrites auprès de L'Excellence afin qu'elles soient prises en charge aux mêmes conditions par la Croix Bleue Medavie (la « Croix Bleue »), à compter du 1^{er} janvier 2007;

Manquements relatifs aux primes d'assurance de la **Croix Bleue** :

20. Le 1^{er} janvier 2007, la Croix Bleue acceptait de prendre en charge les polices d'assurance collective souscrites auprès de l'Excellence aux mêmes conditions convenues avec cet assureur et émettait alors la police d'assurance collective portant le numéro 95384;

21. La Croix Bleue avait accepté de reconduire les garanties et les taux convenus avec l'Excellence, lesquels étaient toutefois sujets à révision lors du renouvellement de cette police d'assurance collective le 1er novembre 2007;

22. Les 15 et 16 avril 2008, le cabinet Ultra-Vie [...] ;

23. Il appert [...] qu'Ultra-Vie divulguait à ses clients assurés par la police d'assurance collective de la Croix Bleue, portant le numéro 95384, des primes plus élevées que celles convenues avec cet assureur;

24. La police d'assurance collective, portant le numéro 95384, émise par la compagnie d'assurance Croix Bleue, est un contrat cadre auquel ont adhéré vingt (20) organismes, parmi lesquels on retrouve divers organismes, sans but lucratif, tels que [...], de même que des compagnies telles que [...], et qui sont des clients de Ultra-Vie;

25. Peu avant le renouvellement de la police d'assurance collective de la Croix Bleue numéro 95384 le 1^{er} novembre 2007, dans des lettres datées du 10 octobre 2007 et adressées aux clients couverts par cette police, Ultra-Vie représentait à ses clients que les primes déclarées par elles correspondaient à celles exigées par la Croix Bleue;

26. Or, en comparant les montants de primes exigées par la Croix Bleue à celles déclarées par Ultra-Vie à ses clients assurés, [...] constaté que chaque assuré payait en moyenne 42% de plus que la prime exigée par la Croix Bleue;

27. Pour l'ensemble des assurés par la police d'assurance collective numéro 95384, l'écart entre le montant des primes déclarées par Ultra-Vie et facturées en son nom par Groupe-Vie inc. et les primes réellement demandées et payées à l'assureur, et ce, à l'insu des clients s'élèverait, pour la durée de ce contrat du 1^{er} novembre 2007 au 31 octobre 2008, à un montant de près de cinquante mille dollars (50 000 \$);

28. De plus, [...] pu constater que Ultra-Vie avait non seulement induit ses clients en erreur relativement au montant véritable des primes exigées par la Croix Bleue, mais également sur les primes payées à L'Excellence, assureur précédent dont les polices avaient été reconduites par la Croix Bleue lors d'une prise en charge qui avait eu lieu en janvier 2007;

29. En fait, le dirigeant responsable du cabinet a tenté de justifier ces écarts de facturation, comme étant des frais d'administration ou de gestion;

30. Cependant, ces frais d'administration ou de gestion n'ont jamais été dénoncés aux clients assurés et sont perçus en sus des commissions prévues au contrat de courtage intervenu le 18 janvier 2007 entre la Croix Bleue et Ultra-Vie;

31. En effet, il appert de ce contrat de courtage que la Croix Bleue verse à Ultra-Vie une commission pouvant aller jusqu'à 10% des primes annuelles, et ce, pour chaque police d'assurance collective. Ainsi, ces commissions sont déjà calculées et incluses dans les taux fixés par l'assureur;

32. Tel que mentionné plus haut, la facturation additionnelle de frais d'administration ou de gestion effectuée par Ultra-Vie, par l'intermédiaire de Groupe-Vie inc., ne fut jamais dénoncée directement aux clients du cabinet;

33. Lors d'une entrevue avec le dirigeant responsable, Francis M. Cuggia a indiqué clairement [...] que les assurés ignoraient les taux réellement demandés par l'assureur, car si ses clients apprenaient cela, ils essaieraient de s'entendre directement avec l'assureur;

34. Monsieur Cuggia a également mentionné [...] qu'il s'attendait à ce que l'Autorité lui demande

[...] de divulguer ce fait à ses clients;

35. Ultra-Vie a fait à sa clientèle des représentations fausses, trompeuses ou susceptibles de les induire en erreur, le tout contrairement aux dispositions de l'article 5 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*;

36. Rappelons de plus, qu'en vertu de l'article 16 de la LDPSF, un représentant est tenu d'agir avec honnêteté et loyauté dans ses relations avec ses clients. Il doit agir avec compétence et professionnalisme;

37. En tant que dirigeant du cabinet, Francis M. Cuggia doit faire preuve de probité, il doit agir avec soin et compétence et veiller à la discipline des représentants du cabinet et de ses employés en s'assurant que ceux-ci agissent conformément à la LDPSF et à ses règlements;

38. Compte tenu de ce qui précède, l'Autorité considère que Francis M. Cuggia n'est plus apte à agir comme dirigeant responsable du cabinet;

39. Or, en vertu de l'article 86 de la LDPSF, un cabinet doit veiller à ce que ses dirigeants agissent conformément à cette loi et à ses règlements;

40. Vu l'importance de la situation et l'écart important entre les montants de primes exigées par la Croix Bleue à celles déclarées par Ultra-Vie à ses clients assurés, l'Autorité considère que la protection du public exige une intervention de sa part;

Autres manquements :

41. Au surplus, [...] a permis de constater plusieurs autres manquements, lesquels ont été détaillés plus amplement [...] l'Autorité signifié au cabinet le 2 septembre 2008;

42. La carte d'affaires, ainsi que le site Internet du cabinet Ultra-Vie utilisaient les mentions « Assurance collective » et « Gestion-conseil », qui ne sont pas des titres autorisés par la réglementation, et ce, contrairement aux dispositions de l'article 11 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome* et de l'article 1 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*;

43. Le dirigeant responsable du cabinet Ultra-Vie, Francis M. Cuggia, ne possédait pas carte d'affaires à titre de représentant et indiquant les titres qu'il est autorisé à utiliser à savoir « Conseiller en sécurité financière » et « Conseiller en régimes d'assurance collective », et ce, contrairement aux dispositions de l'article 10 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*;

44. Le nom indiqué sur la papeterie du cabinet n'est pas celui qui a été déclaré à l'Autorité à savoir « Le Groupe Ultra-Vie inc. », et ce, contrairement aux dispositions de l'article 1 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*;

45. Le registre des commissions tenu par Ultra-Vie n'indiquait pas le nom du client ou le numéro du contrat, et ce, contrairement aux dispositions du premier paragraphe de l'article 22 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*;

46. Ultra-Vie n'avait pas adopté de politique de traitement des plaintes et de règlement des différends, et ce, contrairement aux dispositions de l'article 103 de la LDPSF;

MANQUEMENTS REPROCHÉS À ULTRA-VIE :

47. En ne divulguant pas à ses clients les taux réels convenus avec l'assureur, Ultra-Vie a fait des représentations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur les consommateurs, et

ce, contrairement à l'article 5 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*;

48. En facturant à ses clients des primes d'assurance supérieures à celles convenues avec l'assureur, le cabinet et son dirigeant n'ont pas agi avec honnêteté et loyauté dans leurs relations avec leurs clients. Ils ont également fait défaut d'agir avec soin et compétence, le tout contrairement à l'article 84 de la LDPSF;

49. De plus, Ultra-Vie a manqué aux obligations que lui impose l'article 11 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet d'un représentant autonome et d'une société autonome* et de l'article 1 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome relatives à l'utilisation de titres permis par la réglementation*, ainsi qu'aux règles relatives au maintien du registre des commissions prévues à l'article 22 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*;

50. Ultra-Vie a également fait défaut d'adopter une politique de traitement des plaintes et de règlement des différends, et ce, contrairement aux dispositions de l'article 103 de la LDPSF;

51. En conséquence de l'ensemble des manquements constatés dans la section traitant des faits constatés, Ultra-Vie a fait défaut de veiller à ce que ses dirigeants et employés agissent conformément à la LDPSF et ses règlements, et ce, contrairement à l'article 86 de la LDPSF;

52. Compte tenu de l'ensemble des faits entourant la présente affaire, le cabinet et son dirigeant ont fait défaut de superviser adéquatement ses représentants et de s'assurer que ces derniers agissaient conformément à la LDPSF et à ses règlements, et ce, contrairement à l'article 85 de la LDPSF;

LES OBSERVATIONS PRÉSENTÉES À L'AUTORITÉ :

Dans son avis signifié le 7 avril 2009, l'Autorité donnait l'opportunité au cabinet Ultra-Vie de lui transmettre ses observations par écrit avant le 23 avril 2009, 17h;

Plusieurs demandes de prolongation de délai ont été présentées par le procureur du cabinet Ultra-Vie, lesquelles ont été accordées par l'Autorité;

Le 19 juin 2009, l'Autorité recevait, en réponse à l'avis, les observations écrites du cabinet Ultra-Vie, présentées par l'entremise de son procureur;

Les observations présentées peuvent notamment se résumer comme suit :

- Il existe une autre compagnie, *Groupe Vie inc.*, fondée le 10 avril 1996 et qui a agi à titre d'administrateur de dossier d'assurance collective et qui a fait l'objet d'une fusion, pour des fins comptables, avec Ultra-Vie;
- Groupe-Vie inc. n'agit pas de façon exclusive pour Ultra-Vie et ne représente pas tous les clients d'Ultra-Vie;
- Depuis 2007, l'adresse postale de *Groupe-Vie inc.* est le [...];
- Ultra-Vie nie qu'il existe un lien étroit entre Groupe-Vie inc. et Ultra-Vie et ajoute que : « c'est un raccourci un peu trop simple que de vouloir conclure, comme semble le faire l'Autorité, que deux personnes morales distinctes doivent être réputées n'en former qu'une seule à cause de l'existence d'un lien entre ces compagnies. Celles-ci ont été formées suite à une réelle démarche et après avoir obtenu des avis juridiques de l'IGIF en 1987 et des procureurs d'Ultra-Vie en 1996 (...) »;

- Ultra-Vie nie qu'elle réclamait à ses clients assurés par les polices d'assurance collective de L'Excellence portant les numéros 240094B, 240094E, 240094F, 240094G et 240095, des primes plus élevées que celles convenues avec cet assureur;
- Ultra-Vie nie que chaque assuré payait entre 3,85% à 14,77% de plus que la prime annuelle exigée par L'Excellence et précise que Groupe Vie inc. et Groupe-Vie inc. ont facturé aux clients d'Ultra-Vie des primes différentes que celles exigées par l'Excellence afin d'être compensées pour les services qui ont été offerts aux assurés;
- Ultra-Vie admet qu'il existe une différence entre les taux payés à l'Excellence et le taux facturé aux clients assurés et précise que cela était nécessaire afin de défrayer les coûts engendrés par les services offerts à la clientèle;
- Ultra-Vie nie que le dirigeant responsable du cabinet ait prétendu que les frais de gestion ou d'administration étaient ventilés sur les factures émises avant décembre 2006;
- Ultra-Vie nie catégoriquement que les frais d'administration ou de gestion n'aient jamais été dénoncés aux clients assurés et sont perçus en sus des commissions prévues à l'entente de tierce partie administration intervenue le 9 novembre 1993 entre L'Excellence et Ultra-Vie;
- Ultra-Vie précise que les clients assurés étaient informés que des frais leur étaient facturés par Groupe Vie inc. et Groupe-Vie inc. et qu'ils ont malgré tout accepté de faire affaires avec ces entreprises, compte tenu du fait qu'ils ne pouvaient obtenir un meilleur prix par l'intermédiaire d'un autre courtier. De plus, Ultra-Vie a perçu des commissions variant entre 10% et 12,5% payables en vertu de l'entente de tierce partie administration intervenue le 9 novembre 1993 avec l'Excellence ou de l'entente de courtage d'un assureur-vie signée le 12 juillet 1993 avec l'Excellence. Il n'en demeure pas moins que Groupe-Vie inc. a offert des services d'administrateur et qu'elle était en droit d'être rémunérée pour ces services, distincts de ceux décrits aux contrats signés avec l'Excellence;
- Ultra-Vie admet que L'Excellence aurait procédé à des vérifications auprès de ses assurés et leur aurait demandé de valider si les montants que lui facturait Ultra-Vie par l'entremise de son gestionnaire Groupe-Vie inc., étaient les mêmes que ceux exigés par cet assureur. Ultra-Vie précise que l'Excellence était au courant de l'existence de Groupe Vie inc., que cette dernière était responsable de la facturation, et non pas Ultra-Vie, et qu'elle savait de plus que Groupe Vie inc. facturait des frais de gestion;
- Ultra-vie admet que l'Excellence lui a demandé de rembourser certains montants à des clients assurés par son entremise, mais ajoute que c'est à bon droit qu'elle a refusé de donner suite à cette demande;
- Ultra-Vie précise que le transfert des clients auprès de la Croix Bleue Medavie (la « Croix Bleue ») fut nécessaire à cause de l'impossibilité pour Ultra-Vie et l'Excellence de continuer à travailler ensemble et non pas à cause de la soi-disant découverte par cette dernière de pratiques de facturation dont elle n'était pas au courant;
- Ce n'est pas Ultra-Vie qui facturait les clients ayant souscrit à l'assurance collective avec la Croix Bleue, mais plutôt *Groupe-Vie inc.* Dans tous les cas, s'il est vrai que Groupe-Vie inc. a facturé aux clients assurés des taux différents que les taux payés à l'assureur, les assurés étaient au courant de cette pratique et l'avaient acceptée;
- Ultra-Vie nie vigoureusement que, peu avant le renouvellement de la police d'assurance collective de la Croix Bleue le 1^{er} novembre 2007, elle représentait à ses clients, dans des lettres datées du 10 octobre 2007, que les primes qu'elle avait déclarées correspondaient à

celles exigées par la Croix Bleue;

- Ultra-Vie nie que ses clients assurés auprès de la Croix Bleue payaient en moyenne 42% de plus que la prime exigée par cet assureur et ajoute que la Croix Bleue était informée et était d'accord avec la façon de facturer non pas d'Ultra-Vie, mais de Groupe-Vie inc. Ultra-Vie ajoute que la Croix Bleue était d'accord avec cette façon de faire et que l'écart entre les primes payées à la Croix Bleue et les primes facturées aux clients assurés s'explique notamment par le fait qu'en l'espèce, il revenait à Groupe-Vie inc. d'investir afin de préparer du matériel promotionnel dans le but d'élargir le groupe d'organismes sans but lucratif qui étaient assurés par l'entremise de la Croix Bleue;
- Ultra-Vie nie qu'il y aurait un écart entre le montant des primes déclarées par Ultra-Vie et facturées en son nom par Groupe-Vie inc. et les primes réellement demandées et payées à la Croix Bleue;
- Ultra-vie réitère que les clients n'ont, en aucun cas, été induits en erreur, mais au contraire, ils étaient informés des différences de taux et les avaient acceptées puisque, dans tous les cas, les primes payées par ces clients étaient inférieures aux primes proposées par d'autres courtiers ou d'autres assureurs;
- Ultra-Vie ajoute que le dirigeant responsable du cabinet n'a pas tenté de justifier ces écarts de facturation, mais les a bel et bien expliqués aux clients, qui les ont acceptés;
- Ultra-Vie réitère que l'existence des frais de gestion a bel et bien été dénoncée aux clients assurés et que ces frais ont été perçus par Groupe-Vie inc. et non pas par Ultra-Vie, comme le laisse entendre l'Autorité. En effet, Ultra-Vie n'a jamais rien perçu d'autre que les commissions convenues avec l'assureur. Quant à ce dernier, Ultra-Vie souhaite réitérer qu'il était informé de la façon de procéder de Groupe-Vie inc. et que celle-ci n'a pas agi contrairement aux règles applicables;
- Ultra-Vie admet qu'il existait une entente entre la Croix Bleue et Ultra-Vie par laquelle cette dernière recevait des commissions, mais précise que les frais réclamés par Groupe-Vie inc. étaient réclamés à titre d'administrateur de dossiers d'assurance collective et notamment en ce qu'elle offre toute une gamme de services de gestion aux assurés;
- Ultra-Vie réitère une nouvelle fois que la clientèle du cabinet était informée que des frais d'administration étaient demandés et que les taux facturés étaient différents des taux payés à l'assureur, tel qu'il appert de l'affidavit signé par [...], qui était responsable de l'administration de la police d'assurance collective pour le [...];
- Ultra-Vie admet que les clients assurés n'étaient pas spécifiquement au courant de la prime exacte qui était demandée par l'assureur, mais en aucun cas il n'est arrivé qu'un client assuré ait demandé à Ultra-vie quelle était sa commission ou à Groupe-Vie inc. d'obtenir des précisions au sujet des primes payées à l'assureur, l'intérêt pour les groupes assurés étant de l'être au meilleur prix par rapport à la concurrence;
- Ultra-Vie admet que M. Cuggia aurait mentionné [...] qu'il s'attendait à ce que l'Autorité lui demande, [...], de divulguer ce fait à ses clients;
- Ultra-Vie nie catégoriquement avoir fait à sa clientèle des représentations fausses, trompeuses ou susceptibles de les induire en erreur et ajoute qu'en aucun cas Ultra-Vie, son représentant ou ses employés n'ont fait de fausses représentations, mais qu'au contraire, la clientèle a été avisée de la façon de procéder et Ultra-Vie, ses représentants et employés ont toujours cherché à offrir les meilleurs services qui soient en ayant toujours comme priorité d'offrir des primes moins élevées que les primes offertes par la concurrence;

- Ultra-Vie nie catégoriquement que M. Cuggia ne serait plus apte à agir comme dirigeant responsable du cabinet, ajoutant que ce dernier n'a jamais agi dans le but de frauder sa clientèle, qu'il a au contraire consulté l'IGIF ainsi que ses procureurs avant de mettre en place la structure qui existait entre Ultra-Vie et Groupe-Vie inc. M. Cuggia soutient qu'il est une personne sérieuse, honnête, professionnelle, compétente, respectée dans le milieu des assurances et soucieuse d'agir conformément aux règles;
- Ultra-Vie nie vigoureusement le fait que la protection du public exigerait une intervention de la part de l'Autorité;
- Quant aux autres manquements constatés [...], Ultra-Vie considère qu'il s'agit d'une erreur de bonne foi et dès qu'elle en a été avisée, elle a effectué les modifications nécessaires pour se conformer à la réglementation;
- Au surplus, Ultra-vie soumet les arguments suivants :
- Ultra-Vie réfère à la lettre transmise le 18 juin 2009 à la Direction de l'indemnisation;
- Ultra-Vie insiste sur le fait que les groupes assurés par son intermédiaire et facturés par l'entremise de l'administrateur, étaient informés qu'il existait une distinction entre les primes payées à l'assureur et les primes qui leur étaient facturées;
- D'ailleurs, le seul fait que les trois réclamations initiales ont été faites par des personnes assurées par l'entremise de Georges-Michel Raymond, qui avait interdit à Cuggia de communiquer avec ses clients, démontre ni plus ni moins que le problème se situe ailleurs que dans les représentations faites par Cuggia;
- L'affidavit signé par [...] démontre qu'Ultra-Vie, de même que Groupe-Vie inc., n'ont pas agi de façon malhonnête en cherchant à cacher quelque information aux assurés;
- Les lettres de mandat signées par les représentants des groupes assurés et qui ont été transmises à Groupe-Vie inc. démontrent également que ces derniers étaient informés qu'il existait une différence entre les taux payés à l'assureur et les taux facturés aux assurés;
- La Croix Bleue était informée qu'il existait une différence entre les taux que cette dernière facturait et les taux qui étaient requis des groupes assurés;
- L'Excellence ne peut davantage prétendre qu'elle ne connaissait pas l'existence de Groupe-Vie inc. puisque cette dernière a notamment retracé de la correspondance datée de 1999 envoyée par l'Excellence à Groupe-Vie inc. Les représentants de l'Excellence ont également été avisés que les frais de gestion étaient réclamés par Groupe Vie inc.;
- M. Cuggia a toujours été soucieux de représenter correctement les assurés et a toujours fourni toutes les explications au sujet de la distinction entre Ultra-Vie et Groupe Vie inc.;
- Ultra-Vie a toujours cherché à respecter les dispositions législatives applicables, la preuve en est qu'elle n'a jamais agi aveuglément et a, au contraire, cherché à être informée en demandant des opinions légales avant de poser un acte;
- Ultra-Vie invite l'Autorité à évaluer le présent dossier avec prudence et à ne pas sauter aux conclusions en affirmant qu'Ultra-Vie a agi en fraude des droits des assurés puisqu'elle a, au contraire, été soucieuse de leurs intérêts en négociant des réductions de taux auprès des assureurs et en mettant une structure en place de manière à permettre à des groupes d'assurés d'obtenir une assurance qui leur était jusqu'alors inaccessible ou proposée à des taux prohibitifs par d'autres courtiers ou compagnies d'assurance;

- Ultra-Vie reconnaît par ailleurs que la fusion entre cette dernière et Groupe Vie inc. de novembre 2005 à novembre 2006 a engendré un manquement, de bonne foi cependant, aux obligations imposées par la loi;
- Dans les faits, Ultra-Vie et Groupe Vie inc. ont continué d'agir comme si elles étaient des entreprises distinctes, notamment en ce que Groupe Vie inc. a conservé son compte en fidéicommiss et a perçu les paiements comme si elle était une entreprise distincte d'Ultra-Vie;
- Toutefois, Ultra-Vie est consciente qu'elle ne peut invoquer cet argument afin de prétendre que les dispositions législatives ont été respectées dans les circonstances;
- Ultra-Vie soutient que cette erreur de bonne foi ne mérite pas les sanctions que souhaite lui imposer l'Autorité et soumet que la pénalité envisagée est injustifiée et exagérée dans les circonstances;
- À preuve, la majorité des clients de Ultra-Vie fait toujours affaire avec ce cabinet tout en ayant été spécifiquement avisés de façon claire et non ambiguë qu'il existait une différence entre les taux payés à l'assureur et les taux qui leurs étaient facturés;
- Sur réception de la lettre du 22 décembre 2006 qui avait été envoyée par l'Excellence dans le cadre de son « audit », les groupes assurés ont été spécifiquement avisés des taux payés à l'Excellence et ont, malgré tout, décidé de continuer de faire affaire avec Ultra-Vie et *Groupe-Vie inc.*;
- Si ces clients faisaient face à un fraudeur ou à une personne malhonnête, ils auraient depuis longtemps cessé de faire affaire avec Ultra-Vie et Groupe-Vie inc. Au contraire, ces clients continuent de faire affaire avec Ultra-Vie et Groupe-Vie inc. puisque c'est par leur entremise qu'ils arrivent à obtenir les meilleurs taux sur le marché;
- Ultra-Vie rend des services précieux et appréciés à sa clientèle en ayant comme mission première d'offrir aux clients desservis les meilleurs taux ainsi qu'un service de qualité, rendu avec professionnalisme et honnêteté;
- Ultra-vie a toujours collaboré avec l'Autorité et souhaite continuer de le faire;
- M. Cuggia a été au service de sa clientèle depuis 25 ans et n'a jamais reçu de plainte ni n'a été l'objet d'une enquête avant les présentes procédures;
- Ultra-Vie requiert une audition devant le président-directeur général de l'Autorité avant qu'une décision soit rendue en l'espèce;

Le 29 octobre 2009, Ultra-Vie bénéficiait de l'opportunité de préciser ses observations par le biais d'une rencontre à laquelle participaient le procureur de Ultra-Vie, M. Francis Cuggia, président, administrateur, dirigeant responsable et seul représentant auprès de Ultra-Vie, M^{me} Johanne Bourdages, présidente, administratrice et actionnaire majoritaire de *Groupe-Vie inc.*, le président-directeur général de l'Autorité, monsieur Jean St-Gelais, M^{es} Marie-Hélène Lajoie et Marjorie Côté, avocates à la Direction du Secrétariat, M^{es} Chantal Hamel et Julie Brosseau, avocates à la Direction du contrôle des marchés et affaires juridiques ;

Lors de cette rencontre, le procureur de Ultra-Vie et M. Cuggia se sont engagés à transmettre à l'Autorité des affidavits signés par certains clients du cabinet, affirmant solennellement qu'ils savaient qu'il existait un écart entre les taux requis par l'assureur et ceux facturés par Ultra-Vie et *Groupe-Vie inc.*, que cette différence leur avait été clairement expliquée et qu'ils l'avaient

acceptée, ainsi que des exemples de factures utilisées par Ultra-Vie, lesquelles devaient être plus explicites quant aux frais d'administration et aux taxes facturés aux clients;

Le 1^{er} février 2010, le procureur d'Ultra-Vie transmettait à l'Autorité six (6) affidavits signés par des clients confirmant qu'ils connaissaient et avaient accepté les pratiques de facturation du cabinet. Ultra-Vie a également transmis des exemples récents de factures émises par Simple Facture inc. exposant, de façon plus détaillée, le montant des frais de gestion et de prime ainsi que la taxe qui est applicable;

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

L'Autorité a étudié attentivement toutes les observations écrites et verbales, ainsi que l'ensemble des pièces documentaires présentées par le procureur de Ultra-Vie;

L'Autorité a pour mission de veiller à la protection du public relativement à l'exercice des activités régies par la LDPSF et considère que les faits au dossier lui imposent de rendre la présente décision dans l'intérêt du public.

L'Autorité est d'avis qu'il était de la responsabilité d'Ultra-Vie de veiller à ce que son dirigeant responsable et unique représentant, M. Francis Cuggia, n'effectue pas des représentations susceptibles d'induire les consommateurs en erreur;

En effet, l'Autorité n'adhère pas à l'argument que les clients d'Ultra-Vie avaient expressément accepté les écarts de facturation, en raison, notamment, que certains de ces clients ont adressé une réclamation au Fonds d'indemnisation des services financiers afin de se voir indemniser des pertes subies, lesquelles ont été accueillies;

Ultra-Vie devait également s'assurer que M. Cuggia respecte la LDPSF et ses règlements. L'Autorité souligne que les responsabilités assumées par le dirigeant responsable d'un cabinet requièrent un degré supérieur de professionnalisme et d'habileté. Rappelons que cette fonction est garante de la conformité au sein du cabinet et, par conséquent, de la protection du public;

De plus, le 7 décembre 2010, l'Autorité rendait la décision portant le numéro 2010-PDIS-2682, laquelle suspendait l'inscription de Ultra-Vie, ce cabinet ne détenant plus de couverture d'assurance de responsabilité professionnelle, et ce, contrairement aux exigences prévues à l'article 83 de la LDPSF;

Au surplus, aucun représentant n'est actuellement rattaché au cabinet Ultra-Vie, en raison de la suspension de son inscription prévue par la décision précitée;

Compte tenu de l'ensemble des faits constatés, l'Autorité considère que la radiation de l'inscription du cabinet Ultra-Vie est une mesure adéquate pour la protection du public.

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 16 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Un représentant est tenu d'agir avec honnêteté et loyauté dans ses relations avec ses clients.

Il doit agir avec compétence et professionnalisme. »

CONSIDÉRANT l'article 83 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Un cabinet doit, tant qu'il est inscrit, maintenir une assurance conforme aux exigences déterminées par règlement, pour couvrir sa responsabilité ou, s'il existe un fonds d'assurance, acquitter la prime d'assurance fixée par l'Autorité à cette fin. Il doit aussi s'assurer que tout représentant qui agit pour son compte sans être un de ses employés est couvert par une assurance conforme aux exigences déterminées par règlement pour couvrir sa responsabilité ou, s'il existe un fonds d'assurance, qu'il a acquitté la prime d'assurance fixée par l'Autorité à cette fin.»

CONSIDÉRANT l'article 84 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Un cabinet et ses dirigeants sont tenus d'agir avec honnêteté et loyauté dans leurs relations avec leurs clients. »

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 86 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Un cabinet veille à ce que ses dirigeants et employés agissent conformément à la présente loi et à ses règlements. »

CONSIDÉRANT l'article 103 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Tout cabinet doit traiter de façon équitable les plaintes qui lui sont formulées. À cette fin, le cabinet doit se doter d'une politique portant sur :

1° l'examen des plaintes et des réclamations formulées par des personnes ayant un intérêt dans un produit ou service qu'il a distribué ;

2° le règlement des différends concernant un produit ou un service qu'il a distribué. »

CONSIDÉRANT l'article 107 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« L'Autorité procède, aussi souvent qu'elle l'estime nécessaire, à l'inspection d'un cabinet pour s'assurer du respect de la présente loi et de ses règlements. »

CONSIDÉRANT l'article 127 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Un cabinet dont l'inscription est radiée ou retirée pour une discipline donnée doit remettre à l'Autorité les dossiers, livres et registres afférents à cette discipline.

L'Autorité statue sur la façon dont elle en dispose.

Plutôt que de remettre ses dossiers, livres et registres, un cabinet peut, avec l'autorisation de l'Autorité, en disposer autrement. »;

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 10 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, qui se lit comme suit :

« Le représentant doit, lors de la première rencontre avec un client, lui remettre un document, telle une carte d'affaires, lequel doit mentionner les éléments suivants:

1° son nom;

2° ses adresses d'affaires, ses numéros de téléphone d'affaires et, le cas échéant, son numéro de télécopieur;

3° les titres qu'il est autorisé à utiliser;

4° les disciplines ou les catégories de disciplines dans lesquelles il est autorisé à agir, lesquelles sont indiquées sur son certificat, sauf si les titres qu'il utilise sont représentatifs de celles-ci;

5° le nom du cabinet ou de la société autonome pour le compte duquel il exerce ses activités. »

CONSIDÉRANT l'article 11 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet d'un représentant autonome et d'une société autonome*, qui se lit comme suit :

« Selon les disciplines pour lesquelles il est inscrit auprès de l'Autorité, un cabinet peut se présenter sous les titres suivants :

1° « cabinet en assurance de personnes »;

2° « cabinet en assurance collective de personnes »;

3° « cabinet en assurance de dommages »;

4° « cabinet d'expertise en règlement de sinistres »;

5° « cabinet en planification financière »;

6° « cabinet de courtage en épargne collective »;

7° « cabinet de courtage en contrats d'investissement »;

8° « cabinet de courtage en plans de bourses d'études »;

9° « cabinet en courtage immobilier ». »

CONSIDÉRANT l'article 1 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*, qui se lit comme suit :

« Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit, dans sa publicité, ses représentations ou ses sollicitations auprès de la clientèle, utiliser son nom ou, le cas échéant, les autres noms, qu'il utilise au Québec dans l'exercice de ses activités et ne pas utiliser une marque de commerce, un slogan, une formule ou tout autre élément pouvant prêter à confusion.

Il doit aussi indiquer le titre sous lequel il exerce ses activités. »

CONSIDÉRANT l'article 5 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*, qui se lit comme suit :

« Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire de la publicité ou des représentations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur. »

CONSIDÉRANT le premier paragraphe de l'article 22 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*, qui se lit comme suit :

« Le registre des commissions que doit tenir un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome dans l'exercice de ses activités doit contenir, pour chaque commission, les renseignements suivants :

1° le numéro du contrat ou le nom du client, selon le cas;

(...). »

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 1er 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 à Ultra-Vie une pénalité* de 35 000 \$, payable au plus tard trente (30) jours suivant la signification de la présente décision;

RADIER l'inscription du cabinet Ultra-Vie dans toutes les disciplines dans lesquelles il est inscrit;

ORDONNER au cabinet Ultra-Vie d'informer par écrit les preneurs qui ont payé des primes,

surprimes, des frais de gestion ou autres frais totalisant un montant supérieur à la prime exigée par l'assureur concerné pour le produit vendu, du détail des sommes additionnelles ainsi chargées par le cabinet Ultra- Vie ou par toute autre compagnie agissant pour ou au nom de ce cabinet ou entretenant, à cette fin, des liens d'affaires avec ce dernier;

ORDONNER au cabinet Ultra-Vie de fournir à l'Autorité et à la satisfaction de celle-ci, une preuve que le cabinet Ultra-Vie s'est conformé à l'ordonnance prévue au paragraphe précédent, et ce, dans un délai de trente (30) jours de la signification de la présente décision;

ORDONNER au cabinet Ultra-Vie d'informer par écrit l'Autorité de la manière dont il entend disposer des dossiers clients, livres et registres du cabinet, et ce, dans les quinze (15) jours de la signification de la présente décision;

Dans l'éventualité où l'Autorité se déclare satisfaite de la manière dont le cabinet Ultra-Vie entend disposer des dossiers clients :

ORDONNER la remise des dossiers clients au nouvel acquéreur, à l'assureur ou au consommateur concerné, au plus tard **dans les quarante-cinq (45) jours suivant la réponse de l'Autorité**;

Dans l'éventualité où l'Autorité ne se déclare pas satisfaite de la manière dont le cabinet Ultra-Vie entend disposer des dossiers clients, livres et registres du cabinet :

ORDONNER au cabinet Ultra-Vie de remettre tous ses dossiers clients, livres et registres du cabinet à l'Autorité. La remise des dossiers s'effectuera de la manière suivante :

Le cabinet Ultra-vie devra communiquer, **dans les trente (30) jours suivant la réponse de l'Autorité**, avec monsieur Éric René, Chef du service de l'inspection à l'Autorité, au numéro 1 877 525-0337, poste 4751, afin de déterminer la date à laquelle les dossiers clients seront remis à l'Autorité. Les dossiers devront être remis à l'Autorité au 800, square Victoria, 22^e étage, tour de la Bourse, Montréal (Québec);

En vertu de l'article 121 de la LDPSF, la décision prendra effet à la date de sa signature et est exécutoire malgré appel.

Fait le 14 janvier 2011.

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^{me} Karine Paquet, 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.