

# BUREAU DE DÉCISION ET DE RÉVISION

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
MONTRÉAL

DOSSIER N° : 2012-009

DÉCISION N° : 2012-009-001

DATE : Le 29 août 2012

---

**EN PRÉSENCE DE : M<sup>e</sup> CLAUDE ST PIERRE**

---

## **AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS**

Partie demanderesse

c.

## **AGENCE D'ASSURANCE GROUPE FINANCIER MONDIAL DU CANADA INC.**

Partie intimée

---

### **PÉNALITÉ ADMINISTRATIVE**

[art. 115, *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2, art. 93, *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, L.R.Q., c. A-33.2]

---

M<sup>e</sup> Marie-Michelle Côté  
(Girard et al.)  
Procureure de l'Autorité des marchés financiers

M<sup>e</sup> Simon Jun Seida  
(Blake, Cassells & Graydon, s.e.n.c.r.l./s.r.l.)  
Procureur d'Agence d'assurance groupe financier mondial du Canada inc.

Date d'audience : 26 juillet 2012

---

## DÉCISION

---

[1] Le 20 janvier 2012, l'Autorité des marchés financiers (l' « Autorité ») a déposé auprès du Bureau de décision et de révision (le « Bureau ») une demande afin d'obtenir l'imposition de conditions à l'inscription. Elle demandait également l'imposition de pénalités administratives pour les raisons suivantes :

- 10 000 \$ pour des manquements liés à la tenue des dossiers clients, le non-respect de règles en matière de renseignements sur les produits offerts ainsi que pour des manquements reliés aux analyses de besoins financiers et aux profils de risques;
- 10 000 \$ pour des manquements reliés à l'utilisation inadéquate de la stratégie à effet levier;
- 5 000 \$ pour des manquements reliés aux procédures déficientes en matière de remplacement de polices;
- 2 500 \$ relativement à l'utilisation d'une dénomination sociale non déclarée, la non-conformité des cartes d'affaires et la non-conformité quant à la publicité;
- 5 000 \$ relativement aux déficiences constatées au compte séparé et à la politique de traitement des plaintes;
- 5 000 \$ relativement au défaut quant à l'exercice de mesures de contrôle et de surveillance adéquates des représentants et stagiaires.

[2] La demande de l'Autorité a été présentée en vertu des articles 115 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*<sup>1</sup> et 93 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*<sup>2</sup>. Les parties ont donc été convoquées à une audience qui a eu lieu le 26 juillet 2012.

### LA DEMANDE

[3] Le Bureau reprend ci-après les faits tels que décrits dans la demande de l'Autorité.

---

<sup>1</sup> L.R.Q., c. D-9.2.

<sup>2</sup> L.R.Q., c. A-33.2.

**LES PARTIES****L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS (L'« AUTORITÉ »)**

1. La demanderesse, l'Autorité des marchés financiers (ci-après « l'Autorité »), est l'organisme chargé de l'administration de la *Loi sur la distribution des produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2 (la « LDPSF ») et exerce les fonctions et pouvoirs qui y sont prévus, conformément à l'article 7 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, L.R.Q., c. A-33.2 (la « LAMF »);

**L'AGENCE D'ASSURANCE GROUPE FINANCIER MONDIAL DU CANADA INC. (LE « CABINET INTIMÉ »)**

2. Le cabinet intimé détient, en vertu de la LDPSF, une inscription auprès de l'Autorité portant le numéro 503816 dans la discipline de l'assurance de personnes, le tout tel qu'il appert de l'attestation d'inscription;
3. Le cabinet intimé détient plusieurs places d'affaires au Québec, à savoir :
  - 5005, rue Jean-Talon Ouest, bureau 215, Montréal (Québec) H4P 1W7;
  - 2001, avenue McGill College, bureau 410, Montréal (Québec) H3A 1G1;
  - 7777, boul. Décarie, bureau 500, Montréal (Québec) H4P 2H2;
  - 5950, chemin de la Côte-des-Neiges, bureau 305, Montréal (Québec) H3S 1Z5;
  - 4721, avenue Van Horne, bureau 1, Montréal (Québec) H3W 1H8;
  - 5285, boul. Décarie, bureau 301, Montréal (Québec) H3W 3C2;
  - 3221, Nord Laval (A-440) Ouest, bureau 215, Laval (Québec) H7P 5P2;
  - 5101, rue Buchan, bureau 2501, Montréal (Québec) H4P 1S4;
4. Quarante-et-un (41) représentants en assurance de personnes sont rattachés au cabinet intimé;
5. Suzanne Imbrogno est la dirigeante responsable du cabinet intimé, le tout tel qu'il appert de l'attestation d'inscription;
6. Suzanne Imbrogno ne détient pas de certificat auprès de l'Autorité, le tout tel qu'il appert de l'attestation au nom de Suzanne Imbrogno;

**LES FAITS SPÉCIFIQUES AUX MANQUEMENTS REPROCHÉS**

7. Du 14 au 18 juin 2010, la succursale située au 7777, boul. Décarie, à Montréal, a fait l'objet d'une inspection conduite par le Service de l'inspection de l'Autorité relativement à ses activités en assurance de personnes et, plus particulièrement, l'inspection a porté sur les sujets suivants :

- La supervision;
  - La publicité, les représentations et les sollicitations de la clientèle;
  - Le registre de commissions;
  - Le compte séparé;
  - Le traitement des plaintes et le règlement des différends;
  - La conservation et la destruction des livres, dossiers clients et registres;
  - La protection des renseignements personnels;
  - Le plan de conduite des activités;
  - La tenue des dossiers clients;
  - L'analyse de besoins financiers;
  - Les renseignements sur les produits offerts;
  - Le remplacement de police;
  - Les fonds distincts;
  - Les prêts à effet levier;
  - Le profil de risque.
8. Au cours de l'inspection menée par l'Autorité, diverses irrégularités ont été constatées, le tout tel qu'il appert du rapport d'inspection dressé par les inspecteurs Julia Esteves Gartshore, Isabelle Grenier, Lam Jutras, Sylvie Lacroix et Lucie Prince (les « Inspecteurs »);
9. En effet, le rapport d'inspection fait état de diverses irrégularités dont, notamment, celles décrites dans les paragraphes ci-dessous;
10. Il importe de noter que suite au dépôt du rapport d'inspection, le cabinet reconnaissait que diverses modifications devaient être apportées afin de se conformer à la législation applicable, le tout tel qu'il appert d'une correspondance adressée à l'Autorité en date du 14 janvier 2011;

#### **MANQUEMENTS CONSTATÉS :**

##### **ABSENCE DE PROCÉDURES DE CONTRÔLE ET DE SURVEILLANCE DES REPRÉSENTANTS**

11. En vertu de l'article 85 de la LDPSF, un cabinet et ses dirigeants veillent à la discipline de leurs représentants. Ils s'assurent que ceux-ci agissent conformément à la LDPSF et à ses règlements;
12. Le cabinet intimé a déclaré aux Inspecteurs que les politiques et procédures de contrôle utilisées par le cabinet intimé constituaient les mêmes que celles de WFG Securities of

Canada inc., société apparentée au cabinet et inscrite à l'Autorité à titre de courtiers en épargne collective et de courtiers en plans de bourses d'études;

13. Or, dans l'analyse des politiques et procédures utilisées par WFG Securities Canada inc., il n'y a aucune référence aux obligations qui doivent guider un représentant en assurance de personnes puisque ce guide traite des procédures relatives aux fonds communs de placement ainsi qu'aux règles de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (le « MFDA »), le tout tel qu'il appert du guide de politiques et de procédures écrites produit au soutien des présentes;
14. Les Inspecteurs de l'Autorité ont été informés que les visites de conformité effectuées par les responsables du siège social se tenaient une fois tous les trois (3) ans;
15. Par ailleurs, il ressort de l'ensemble des manquements relevés lors de l'inspection, que les mesures de contrôles et de surveillance sont insuffisantes, le tout tel qu'il appert du rapport d'inspection et qu'il sera plus amplement démontré lors de l'audition;
16. La mise en place de mesures de contrôle et de surveillance est nécessaire afin que le cabinet soit en mesure d'assumer adéquatement ses obligations de surveillance prévues notamment aux articles 85 et 86 de la LDPSF;
17. Le cabinet a indiqué à l'Autorité qu'il entendait remédier à cette problématique;

#### **ENCADREMENT DES STAGIAIRES**

18. Tel qu'il appert des articles 32, 33, 44 et 50 du *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*, L.R.Q. c. D-9-2, r. 7 (le « Règlement N° 1 »), le titulaire d'un certificat probatoire peut, malgré l'article 12 de la LDPSF, poser certains actes, sous la supervision de son superviseur ainsi que sous la supervision du cabinet pour le compte duquel il agit, le cas échéant;
19. Or, l'examen des dossiers clients ainsi que les entrevues réalisées au cours de l'inspection ont révélé que les superviseurs ne tiennent aucune note au dossier client démontrant que le superviseur a approuvé les produits et services offerts par le stagiaire avant que la proposition ne soit faite aux clients;
20. Les Inspecteurs ont notamment constaté que certaines propositions et formulaires préparés par les stagiaires n'ont pas été contresignés par leur superviseur;
21. Les mesures de contrôle et de surveillance du cabinet devraient prévoir à l'intention des superviseurs, des mécanismes de contrôle en matière de supervision et de vérification du travail effectué par les stagiaires;

#### **UTILISATION D'UNE DÉNOMINATION SOCIALE NON DÉCLARÉE À L'AUTORITÉ**

22. En vertu du paragraphe 1 de l'article 2 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome*, R.R.Q. c. D-9.2, r. 15 (le

« Règlement N° 7 »), le cabinet doit transmettre à l'Autorité tout autre nom qu'elle entend utiliser au Québec dans l'exercice de ses activités;

23. Or, au Québec, lors de l'inspection du cabinet, ce dernier utilisait dans ses représentations et sollicitations auprès de la clientèle, le nom suivant : Groupe financier mondial / Word Financial Group sans avoir au préalable déclaré à l'Autorité ce nom, le tout en contravention du paragraphe 1 de l'article 2 du Règlement N° 7;
24. Notons qu'à la suite des recommandations formulées par l'Autorité, le cabinet a procédé aux modifications nécessaires afin de se conformer à la réglementation;

#### **NON-CONFORMITÉ DES CARTES D'AFFAIRES**

25. En vertu de l'article 10 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, L.R.Q. c. D-9.2, r.10, (le « Règlement N° 2 »), le représentant doit, lors de la première rencontre avec un client, lui remettre un document, telle une carte d'affaires, contenant diverses mentions dont, notamment, les titres qu'il est autorisé à utiliser, 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;
26. Or, lors de l'inspection, les cartes d'affaires de certains représentants n'indiquaient pas le titre de « conseiller en sécurité financière » alors que ceux-ci détiennent un certificat leur permettant d'agir dans la discipline de l'assurance de personnes;
27. Les Inspecteurs ont également noté que les représentants utilisaient une seule et même carte d'affaires pour leurs activités dans diverses disciplines, et ce, même s'ils agissent, selon le type d'activités, dans des entités différentes, en conséquence, le consommateur n'est pas en mesure d'identifier clairement dans quelle discipline le représentant est autorisé à agir pour le cabinet intimé;
28. Ainsi, afin de respecter la réglementation et éviter toute confusion pour le consommateur, il est nécessaire que le cabinet apporte les correctifs nécessaires sur les cartes d'affaires de ses représentants;

#### **NON-CONFORMITÉ QUANT À LA PUBLICITÉ**

29. Le *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* L.R.Q. c. D-9.2 r.2, (le « Règlement N° 9 »), prévoit notamment à l'article 1 que de manière à ne pas porter à confusion, le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit, dans sa publicité, ses représentations ou sollicitation 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;
30. Les Inspecteurs ont noté que les exigences réglementaires n'étaient pas respectées par le cabinet intimé, le titre du cabinet est absent de la majorité des documents publicitaires examinés et, pour d'autres, l'usage d'acronymes peut porter à confusion, certains exemples de documents publicitaires sont produits au soutien des présentes;

31. Afin de respecter la réglementation et éviter toute confusion, il est nécessaire que le cabinet apporte les modifications nécessaires à la papeterie remise à la clientèle;

### **COMPTE SÉPARÉ**

32. Lors de l'inspection, il fut constaté que le registre relatif au compte séparé était incomplet puisque le numéro du contrat d'assurance pour lequel le représentant a reçu un montant d'argent n'apparaît pas au registre, le tout en contravention de l'article 7 du *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres* (le « Règlement N° 10 »), tel qu'il appert d'une copie d'un extrait du registre relatif au compte séparé du cabinet intimé, produit au soutien des présentes;

### **POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES NON CONFORME**

33. La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends adoptée par le cabinet ne respecte qu'en partie les orientations retenues par l'Autorité puisque certains éléments sont manquants, dont notamment :

- Le nom et les coordonnées de la personne responsable de l'application de la politique du cabinet;
- La définition d'une plainte;
- Pour ce qui concerne le contenu de l'accusé de réception, l'avis au plaignant est incomplet puisque la copie de la politique de traitement des plaintes du cabinet n'est pas jointe;
- Pour ce qui concerne le contenu des dossiers de plainte, le résultat du processus de traitement de la plainte, à savoir l'analyse faite par le cabinet ainsi que les documents à l'appui n'est pas joint au dossier;
- Absence des étapes à suivre pour le transfert d'un dossier de plainte à l'Autorité;

Une copie d'un extrait du registre de traitement des plaintes et règlement des différends est jointe au soutien des présentes;

34. Par ailleurs, les représentants rencontrés par les Inspecteurs ont déclaré ignorer si le cabinet avait adopté une politique de traitement des plaintes et de règlement des différends;
35. Il est nécessaire que le cabinet s'assure de diffuser sa politique de traitement des plaintes et de règlement des différends auprès de ses employés;
36. Il importe également de noter qu'au moment de l'inspection, les Inspecteurs ont examiné un dossier de plainte dans lequel ils ont constaté que l'accusé de réception au plaignant n'avait pas été consigné au dossier de plainte, une copie des documents se retrouvant au dossier examiné lors de l'inspection est produite au soutien des présentes;

37. Rappelons que l'accusé de réception doit être transmis au plaignant dans les cinq (5) jours ouvrables de la réception de la plainte;
38. Le cabinet doit modifier sa politique de traitement des plaintes et de règlement des différends afin que celle-ci respecte les orientations retenues par l'Autorité;

#### **TENUE DES DOSSIERS CLIENTS**

- NON-CONFORMITÉ QUANT À LA TENUE DES DOSSIERS CLIENTS
39. Lors de l'inspection, les Inspecteurs ont noté que la tenue de plusieurs dossiers clients n'était pas conforme à la réglementation et, plus particulièrement, aux articles 12 à 17 du Règlement N° 9, les copies de propositions déposées aux clients sont pour plusieurs incomplètes et pour d'autres absentes, le tout tel qu'il appert d'un tableau dressé par les Inspecteurs et produit au soutien des présentes;
  40. Les Inspecteurs ont de plus noté que pour certains cas, un seul dossier physique était constitué pour deux clients ou plus titulaires de contrat, et ce, contrairement aux exigences réglementaires qui prévoient la création d'un dossier par client, le tout tel qu'il appert des exemples produites en liasse au soutien des présentes;
- ABSENCE D'ANALYSE DE BESOINS FINANCIERS
41. La majorité des dossiers analysés par les Inspecteurs, soit ne contenaient pas d'analyse de besoins financiers ou l'analyse des besoins financiers retrouvée au dossier était incomplète, et ce, contrairement aux dispositions réglementaires applicables qui prévoient que le représentant doit procéder à une analyse des besoins financiers de son client avant de lui proposer un produit d'assurance, le tout tel qu'il appert du tableau dressé par les Inspecteurs déjà produit et le tout contrairement à l'article 6 du Règlement N° 2 ainsi qu'au paragraphe 8 de l'article 17 du Règlement N° 9;
  42. Le cabinet doit modifier ses pratiques et mettre en place des mesures de contrôle afin d'assurer le respect des exigences réglementaires par ses représentants;

#### **RENSEIGNEMENTS SUR LES PRODUITS OFFERTS**

- NON-RESPECT DES RÈGLES EN MATIÈRE DE RENSEIGNEMENTS SUR LES PRODUITS OFFERTS
43. Les Inspecteurs ont relevé des manquements dans les pratiques des représentants relativement à l'obligation de remettre un document d'information sur les produits offerts lors de la souscription d'un produit d'assurance individuelle de personnes ou d'une rente individuelle, dont un contrat de capitalisation prévues à l'article 16 du Règlement N° 2;
  44. Pour certains dossiers, une copie du document d'information n'a pas été consignée au dossier et, pour d'autres, les informations étaient incomplètes, le tout tel qu'il appert du tableau dressé par les Inspecteurs déjà produit;

**REMPLACEMENT DE POLICE – DÉFAUT DE RESPECTER LA PROCÉDURE DE REMPLACEMENT**

- PRÉAVIS DE REMPLACEMENT NON REMPLI DE MANIÈRE CONCOMITANTE À LA PROPOSITION

45. Les Inspecteurs ont constaté que dans un dossier, le préavis de remplacement avait été complété postérieurement à la date de la signature de la proposition d'assurance et, par surcroît, il fut constaté que le préavis ne portait pas la signature du représentant, le tout en contravention de l'article 22 du Règlement N° 2, le tout tel qu'il appert des documents produits en liasse au soutien des présentes;

- PRÉAVIS DE REMPLACEMENT INCOMPLETS

46. Les Inspecteurs ont noté que la section « Déclaration du propriétaire » des préavis analysés n'a pas été complétée adéquatement le tout, en contravention des articles 22 et 23 du Règlement N° 2;

47. Le propriétaire de la police doit indiquer les raisons qui le motivent à procéder au remplacement de la police d'assurance-vie;

48. Les Inspecteurs ont aussi noté que certains préavis de remplacement ne présentaient pas la mention selon laquelle le délai des clauses suicide et incontestabilité recommençait à courir pour une période de deux ans suite au remplacement, le tout tel qu'il appert du tableau dressé par les Inspecteurs déjà produit;

- REMPLACEMENT DE POLICE INJUSTIFIÉ

49. Lors de l'analyse du dossier d'un consommateur, les Inspecteurs ont constaté que la justification du remplacement n'était pas satisfaisante, le tout contrairement aux dispositions de l'article 23 du Règlement N° 2;

50. En effet, le 30 novembre 2009, le représentant au dossier a procédé au remplacement d'une police d'assurance-vie universelle de 250 000 \$ par une nouvelle police d'assurance-vie universelle de 500 000 \$, et ce, alors même que plusieurs avis de défaut de paiement de la police d'assurance-vie universelle de 250 000 \$ furent retrouvés au dossier de ce consommateur;

51. Ajoutons qu'en janvier 2010, le représentant au dossier de ce même consommateur a procédé à la souscription d'une police à terme supplémentaire de 50 000 \$, et ce, sans qu'une analyse de besoins financiers ne soit réalisée, le tout tel qu'il appert des documents produits en liasse au soutien des présentes;

52. Le cabinet doit s'assurer que ses représentants favorisent, conformément aux dispositions de l'article 20 du Règlement N° 2, le maintien en vigueur de tout contrat d'assurance à moins que son remplacement ne soit justifié par l'intérêt du preneur ou de l'assuré;

**LES FONDS DISTINCTS**

53. Lors de l'analyse de dossiers constitués à la suite de la vente d'un contrat individuel à capital variable afférent à un fonds distinct, les Inspecteurs ont constaté certains manquements;
54. Rappelons que l'article 15 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*, L.R.Q. c. D-9.2, r.3 (le « Code de déontologie ») prévoit qu'avant de renseigner ou de faire une recommandation à son client ou à tout client éventuel, le représentant doit chercher à avoir une connaissance complète des faits;
55. Soulignons de plus que l'article 27 de la LDPSF prévoit qu'un représentant en assurance doit recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins d'un client afin de lui proposer le produit d'assurance qui lui convient le mieux;
56. L'article 28 de la LDPSF ajoute que le représentant doit, avant la conclusion d'un contrat d'assurance, décrire le produit proposé au client en relation avec les besoins identifiés et lui préciser la nature de la garantie offerte, en plus d'indiquer clairement au client les exclusions de garantie particulières compte tenu des besoins identifiés et lui fournir les explications requises au sujet des exclusions;
57. Or, afin de respecter ses obligations, le représentant doit, en matière de fonds distincts, élaborer le profil de risque, vérifier les objectifs de placement et la tolérance au risque du client. Ces renseignements doivent être versés au dossier client;
58. Les Inspecteurs ont noté que certaines informations financières qui doivent être colligées au Formulaire pour les nouveaux clients (FNC/NC) sont incomplètes, notamment en ce qui concerne les informations sur les investissements existants du client, lesquelles devraient, minimalement, en indiquer la valeur dans chaque catégorie, le tout tel qu'il appert de l'Annexe dressée par les Inspecteurs ainsi que d'une copie d'extraits de 3 dossiers clients produits en liasse au soutien des présentes;
59. Le cabinet doit modifier ses pratiques afin que le représentant puisse conseiller son client dans le meilleur intérêt de ce dernier;
  - PRÊTS À EFFET LEVIER
60. Au nombre des dossiers clients vérifiés, les Inspecteurs ont noté que la majorité ne contenait pas de données financières suffisantes permettant d'évaluer la pertinence de l'utilisation de la stratégie à effet levier;
61. En effet, dans certains cas, la valeur du prêt était soit équivalente ou supérieure au revenu annuel brut déclaré par l'emprunteur;
62. Parmi les dossiers vérifiés, les Inspecteurs ont constaté que pour un client, les informations financières divergeaient d'un document à un autre, notamment un revenu annuel de 10 800 \$ est mentionné dans l'un des documents et est établi entre 25 000 \$

et 49 999 \$ dans le formulaire d'ouverture de compte. Finalement, le revenu annuel d'emploi déclaré dans la demande de prêt s'élève à 20 000 \$;

63. Enfin, pour ce même client, le prêt à l'investissement non enregistré consenti s'élève à 25 000 \$ alors que les renseignements sur la valeur nette indiquent l'existence d'un prêt hypothécaire au montant de 220 000 \$ et des économies de 5 000 \$, le tout sans autre information financière pouvant justifier l'utilisation d'une stratégie à effet levier, le tout tel qu'il appert des documents produits en liasse au soutien des présentes;
64. Il importe de mentionner que le représentant doit s'assurer de certains éléments avant de conseiller au client visé l'utilisation d'une stratégie à effet levier notamment :
  - i. Une tolérance au risque évaluée de moyenne à élevée;
  - ii. Un taux d'imposition suffisamment élevé;
  - iii. Une situation financière saine;
  - iv. Les connaissances requises;
  - v. Les capacités à effectuer le remboursement du prêt et des intérêts y afférents;
65. Le représentant doit s'assurer d'obtenir toute la documentation nécessaire à son dossier et s'assurer de conserver toutes les pièces et notes afférentes au dossier du client;
66. Le cabinet doit apporter les correctifs nécessaires en adoptant de meilleures pratiques lors de l'utilisation d'une stratégie à effet levier et mettre en place des mesures de contrôle et de surveillance afin de s'assurer du respect de celles-ci par ses représentants;

## **L'AUDIENCE**

[4] L'audience a eu lieu le 26 juillet 2012, en présence des procureurs des parties. Dès le début de l'audience, la procureure de l'Autorité a indiqué qu'une entente était intervenue entre les parties. Elle a déposé un engagement signé par l'intimé, ainsi qu'une lettre qui y serait annexée. Les pièces au soutien de la demande ont été déposées de consentement.

[5] La procureure de l'Autorité a résumé les principaux événements survenus dans le dossier, tels qu'ils ont été décrits dans la demande de l'Autorité. Elle a mentionné que dans le cadre de l'entente, l'intimée s'engage à corriger les irrégularités constatées lors de l'inspection et qu'elle consent au paiement d'une pénalité administrative de 20 000 \$.

[6] La procureure a également remis une correspondance entre les procureurs où les faits sont admis par l'intimée, suivant l'accord de l'Autorité pour la mise en place à sa satisfaction de mesures pour corriger la situation. Elle a ajouté que l'Autorité a accepté

de réduire le montant qui était réclamé en raison de la collaboration de l'intimée et des mesures qui ont été prises rapidement pour corriger les défauts.

[7] Le procureur de l'intimée a rappelé au Bureau la collaboration rapide de sa cliente dans ce dossier. Il a ajouté que dans sa demande, l'Autorité allègue une infraction à l'article 7 du *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*, à l'effet que l'intimée aurait conservé des registres relatifs aux comptes séparés incomplets.

[8] Cependant, le procureur a maintenu que dans le cadre de la correspondance, l'Autorité ne fait plus ce reproche à l'intimée, cette dernière lui ayant fourni des explications reliées au système informatique utilisé et indiqué que les informations étaient présentes dans les dossiers.

[9] L'engagement déposé apparaît ci-après :

---

### ENGAGEMENT

---

**CONSIDÉRANT** la demande de l'Autorité des marchés financiers au Bureau de décision et de révision en date du 20 janvier 2012 (la « Demande ») en vertu de l'article 93 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, L.R.Q., c. A-33.2 et de l'article 115 de la *Loi sur la distribution des produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2 (la « LDPSF »);

**CONSIDÉRANT** que l'Agence d'assurance groupe financier mondial du Canada inc. (le « Cabinet ») détient, en vertu de la LDPSF, une inscription auprès de l'Autorité portant le numéro 503816 dans la discipline de l'assurance de personnes et, qu'à ce titre, le Cabinet est assujéti à la LDPSF;

**CONSIDÉRANT** que le Cabinet détient plusieurs places d'affaires au Québec, à savoir :

- 5005, rue Jean-Talon Ouest, bureau 215, Montréal (Québec) H4P 1W7;
- 2001, avenue McGill College, bureau 410, Montréal (Québec) H3A 1G1;
- 7777, boul. Décarie, bureau 500, Montréal (Québec) H4P 2H2;
- 5950, chemin de la Côte-des-Neiges, bureau 305, Montréal (Québec) H3S 1Z5;

- 4721, avenue Van Horne, bureau 1, Montréal (Québec) H3W 1H8;
- 5285, boul. Décarie, bureau 301, Montréal (Québec) H3W 3C2;
- 3221, Nord Laval (A-440) Ouest, bureau 215, Laval (Québec) H7P 5P2;
- 5101, rue Buchan, bureau 2501, Montréal (Québec) H4P 1S4;

**CONSIDÉRANT** que du 14 au 18 juin 2010, la succursale située au 7777, boul. Décarie, à Montréal, a fait l'objet d'une inspection conduite par le Service de l'inspection de l'Autorité relativement à ses activités en assurance de personnes et, plus particulièrement, l'inspection a porté sur les sujets suivants :

- La supervision;
- La publicité, les représentations et les sollicitations de la clientèle;
- Le registre de commissions;
- Le compte séparé;
- Le traitement des plaintes et le règlement des différends;
- La conservation et la destruction des livres, dossiers clients et registres;
- La protection des renseignements personnels;
- Le plan de conduite des activités;
- La tenue des dossiers clients;
- L'analyse de besoins financiers;
- Les renseignements sur les produits offerts;
- Le remplacement de police;
- Les fonds distincts;
- Les prêts à effet levier; et
- Le profil de risque.

**CONSIDÉRANT** qu'au cours de l'inspection menée par l'Autorité, diverses irrégularités ont été constatées, le tout tel qu'il appert du rapport d'inspection dressé par les inspecteurs Julia Esteves Gartshore, Isabelle Grenier, Lam Jutras, Sylvie Lacroix et Lucie Prince (les « Inspecteurs »), dont notamment :

- L'absence de procédures de contrôle et de surveillance des représentants;
- L'absence de mesures de contrôle et de surveillance en matière de supervision et de vérification du travail effectué par les stagiaires;
- L'utilisation d'une dénomination sociale non déclarée à l'Autorité;
- La non-conformité des cartes d'affaires;
- La non-conformité de certains documents publicitaires;
- La non-conformité de certains aspects en regard de la politique de traitement des plaintes;
- La tenue des dossiers clients non conforme;
- Le non-respect des règles en matière de renseignements sur les produits offerts;
- Le défaut de respecter la procédure de remplacement de police; et
- Pratique déficiente en matière de fonds distincts et de prêts à effet levier.

**CONSIDÉRANT** que certains correctifs ont été apportés par le Cabinet suivant les recommandations formulées dans le rapport d'inspection;

**CONSIDÉRANT** les représentations du Cabinet à l'effet que de nouvelles procédures de travail ont été mises en place;

**CONSIDÉRANT** les représentations du Cabinet à l'effet qu'un manuel de supervision sera mis en place;

**CONSIDÉRANT** les représentations du Cabinet à l'effet que d'autres mesures correctives seront mises en place afin de satisfaire l'Autorité, notamment, mais sans restreindre la généralité de ce qui fut exposé par les procureurs du Cabinet dans une correspondance datée du 15 mai 2012 :

- Des sessions de formation spécialisée;
- Le développement de lignes directrices relatives au marketing adaptées à la législation québécoise;
- La révision et correction de la papeterie incluant les cartes d'affaires;
- La mise en place d'une politique de traitement des plaintes;

- L'implantation d'un nouveau processus relativement à l'usage de prêts à effet de levier et à l'obtention de pièces justificatives;

**CONSIDÉRANT** que le manuel de supervision ainsi que les autres mesures correctives devront être complétés et mis en place pour au plus tard le 31 octobre 2012;

**CONSIDÉRANT** la collaboration du Cabinet afin d'atteindre des objectifs visant à satisfaire l'Autorité quant à ses pratiques générales;

**CONSIDÉRANT** que le Cabinet et l'Autorité conviennent de faire entériner le présent engagement par le Bureau de décision et de révision;

**CONSIDÉRANT** l'ensemble des faits au présent dossier, le Cabinet versera à l'Autorité une pénalité administrative de 20 000\$ payable le ou avant le 23 juillet 2012;

**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** que, par la présente, le Cabinet s'engage envers l'Autorité à respecter en tout temps les obligations imposées par la LDPSF, ses règlements et le présent engagement;

**CONSIDÉRANT** qu'en cas de défaut de respecter le présent engagement, l'Autorité entreprendra à l'encontre du Cabinet toutes les mesures nécessaires qui sont mises à sa disposition par la LDPSF et ses règlements, et ce, sans aucun autre avis ni délai;

**PAR CONSÉQUENT :**

- Le Cabinet s'engage à mettre en place l'ensemble des mesures annoncées dans la correspondance adressée à l'Autorité par les procureurs du Cabinet en date du 15 mai 2012 (dont copie est jointe au présent engagement), lesquelles sont sommairement exposées ci-dessus;
- Le Cabinet s'engage à verser à l'Autorité une pénalité administrative de 20 000\$ le ou avant le 23 juillet 2012;
- 
- L'Autorité intervient au présent engagement afin d'en prendre acte;
-

- L'Autorité et le Cabinet conviennent que le présent engagement sera automatiquement résolu et réputé n'avoir jamais existé si le Bureau de décision et de révision refuse de l'entériner dans son entièreté. Dans cette éventualité, l'Autorité se réserve le droit de représenter au Bureau de décision et de révision sa Demande en vertu de l'article 93 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers* et de l'article 115 de la LDPSF.

Signé à Toronto, Ontario, ce 17 juillet 2012

(S) Richard Williams

Agence d'assurance groupe financier mondial du Canada inc.

Par : Richard Williams, président dûment autorisé aux fins des présentes

Signé à Québec, ce 23 juillet 2012

(S) Girard et al.

Autorité des marchés financiers

Par : Girard et al. dûment autorisé aux fins des présentes

[10] Les procureurs ont donc demandé au Bureau d'entériner l'engagement et ont mentionné que ce dernier répond aux exigences et rencontre la mission de l'Autorité.

[11] Dans ces circonstances, le Bureau prend acte de l'engagement signé par l'intimée. Il est prêt à prononcer la décision imposant une pénalité administrative de 20 000 \$ à l'encontre de l'intimée, considérant l'ensemble des manquements reprochés, l'admission de ceux-ci par l'intimée et vu l'engagement qu'elle a pris de se conformer à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et aux règlements adoptés pour son application.

## LA DÉCISION

[12] Après avoir pris connaissance de la demande de l'Autorité des marchés financiers, des représentations des procureurs, de l'entente intervenue entre les parties, de l'engagement signé par l'intimée et de l'admission des manquements reprochés, le Bureau de décision et de révision, en vertu de l'article 115 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*<sup>3</sup> et de l'article 93 de la *Loi sur l'Autorité des marchés*

---

<sup>3</sup> Précitée, note 1.

*financiers*<sup>4</sup>, en vient à prononcer la décision apparaissant ci-après à l'encontre de l'intimée.

**PAR CES MOTIFS, LE BUREAU DE DÉCISION ET DE RÉVISION :**

**IMPOSE** à la société Agence d'assurance groupe financier mondial du Canada inc. une pénalité administrative de 20 000 \$.

Fait à Montréal, le 29 août 2012.

*(S) Claude St Pierre*

---

**M<sup>e</sup> Claude St Pierre, vice-président**

---

<sup>4</sup> Précitée, note 2.