

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1333

DATE: 15 mars 2019

LE COMITÉ :	M ^e George R. Hendy,	Président
	M. Shirtaz Dhanji, A.V.A., Pl. Fin.	Membre
	M. Felice Torre, A.V.A., Pl. Fin.	Membre

ISABELLE DESMARAIS, ès qualités de syndique adjointe de la Chambre de la sécurité financière

Partie plaignante

c.

JACQUES ROSS, conseiller en sécurité financière, certificat numéro 129465

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ

CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 142 DU *CODE DES PROFESSIONS*, LE COMITÉ A PRONONCÉ L'ORDONNANCE SUIVANTE :

- **Ordonnance de non-divulgation, de non-publication et de non-diffusion du nom et du prénom des consommateurs concernés par la plainte ainsi que de toute information permettant de les identifier.**

[1] Le 4 février 2019, le Comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière (le « **Comité** ») s'est réuni aux bureaux de la Chambre de la sécurité financière, sise au 2000, avenue McGill College, 12^e étage, à Montréal, et a procédé à l'audition sur culpabilité d'une plainte disciplinaire contre l'intimé ainsi libellée :

LA PLAINTÉ

- « 1. Dans la Province de Québec, le ou vers le 23 février 2016, l'intimé n'a pas agi en conseiller consciencieux en confirmant à S.G. et à A-M.G. qu'ils pouvaient annuler leur contrat d'assurance hypothécaire (folio xxxxxx) avant la date d'entrée en vigueur du contrat xxxxxx, causant un découvert d'assurance, contrevenant ainsi aux articles 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2), 12 et 35 du Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière (RLRQ, c. D-9.2, r.3). »

AUDITION EX PARTE

- [2] L'intimé était représenté avant l'audition par M^e Laura Tétreault, qui a assisté à l'appel du rôle provisoire dans cette cause. M^e Tétreault a adressé une lettre en date du 30 janvier 2019 à M^e Julie Piché, la procureure de la plaignante, confirmant le consentement de l'intimé à ce que la cause procède par défaut sur la culpabilité, réservant son droit d'assister à toute audition sur sanction éventuelle.
- [3] Le Comité a donc décidé de permettre à la plaignante de procéder *ex parte* contre l'intimé.

PREUVE DE LA PLAIGNANTE

- [4] La plaignante et le consommateur (S.G.) étaient les deux seuls témoins entendus à l'audition.
- [5] La plaignante a produit les pièces P-1 à P-13 à l'appui de son témoignage, et a mis en preuve les faits suivants :
- a) l'attestation de droit de pratique concernant l'intimé (P-1) démontre que, durant la période du 27 mai 2014 au 30 septembre 2018, l'intimé détenait un certificat en assurance de personnes et était donc assujéti à la juridiction de la Chambre de la sécurité financière;

- b) la pièce P-2 (pages 000402 et 000403) démontre que S.G. et sa conjointe (A.-M.G.) détenait depuis 2013 une police d'assurance prêt hypothécaire émise par Desjardins Sécurité Financière (« Desjardins ») avec une assurance invalidité (la « police Desjardins »), et que la prime pour la protection contre l'invalidité a augmenté, allant de 897,39 \$ en 2014 à 1 271,81 \$ en 2015;
- c) la première page de la pièce P-3 (page 000404) est un avis à S.G. en date du 18 décembre 2015, l'informant que les primes de l'assurance invalidité augmenteraient de nouveau pour 2016;
- d) en conséquence, S.G. a communiqué avec l'intimé, avec qui il faisait affaire depuis 30 ans, pour lui trouver une nouvelle police d'assurance offrant une protection semblable, mais à un prix plus avantageux;
- e) l'intimé a donc soumis une nouvelle proposition d'assurance, provenant de SSQ Groupe Financier (« SSQ »), à S.G. et sa conjointe, qu'ils ont signée en date du 12 janvier 2016 (pièce P-4, page 000136), et qui, contrairement à la police Desjardins, comportait une prime fixe pour le volet assurance invalidité, tel que confirmé par le formulaire « *Préavis de remplacement d'un contrat d'assurance de personnes* » (pièce P-5, pages 000095 et 000096). Cependant, l'intimé a permis à ses clients de raturer leur choix initial de la couverture « *Tempo 20 - Conjoint 1^{er} décès* » pour la remplacer par la couverture « *Tempo Plus 20 – décroissant* » (page 000124 de P-4), sans y apposer leurs initiales pour signifier leur consentement, ce qui, nous verrons, a occasionné des complications auprès de la SSQ;
- f) l'intimé a certifié, à la Partie 4 du formulaire « *Préavis de remplacement d'un contrat d'assurance de personnes* » (P-5, page 000099), qu'il avait « *exposé à*

mon client de façon complète et objective la nature, les avantages et les inconvénients du remplacement de son contrat d'assurance actuel »;

- g) le 19 février 2016, la SSQ a émis un formulaire interne concernant l'acceptation de la proposition d'assurance soumise par S.G. et sa conjointe (pour la couverture « *Tempo Plus, décroissant T20* », en indiquant que la prime annuelle, y compris pour l'invalidité, serait de 2 030,42 \$ (P-6, page 000047));
- h) cependant, l'intimé a avoué à la plaignante qu'il était conscient à ce moment-là qu'il serait néanmoins obligé de livrer la nouvelle police à ses clients et de leur faire signer un formulaire « *Modification à la Proposition et Déclaration d'assurabilité* » qu'il a ultimement reçu de la SSQ en date du 27 février 2016 (pièce P-8), le tout, à cause de la modification ci-haut de la couverture de « *Tempo 20 à celle de Tempo Plus 20* »;
- i) le 22 février 2016, l'intimé reçoit de sa firme, Groupe Financier Horizons (« Horizons »), un courriel confirmant que S.G. et sa conjointe ont été « *APPROUVÉS* » par la SSQ et, après que l'intimé ait transmis ce message à S.G., ce dernier, utilisant l'adresse électronique de sa conjointe, pose la question à l'intimé « *sa (sic) veut dire que je peux enfin annuler mon assurance hypothèque Desjardins?* », et l'intimé lui a répondu en date du 23 février 2016 « *oui* », tel qu'il appert de la chaîne de courriels produite sous la cote P-7;
- j) cependant, le 24 février 2016, Horizons a adressé une lettre que l'intimé a admis à la plaignante avoir reçue le 27 février 2016 et par laquelle il a été informé que S.G. et sa conjointe devaient compléter le formulaire « *Modification à la Proposition et Déclaration d'assurabilité* » (P-8) pour confirmer leur choix de couverture mentionné ci-haut;

- k) ce formulaire (P-8) était requis à cause des modifications apportées à la proposition d'assurance (P-4, page 000124) et comprenait une section où l'assuré devait déclarer tout changement significatif concernant sa santé depuis la soumission de la proposition d'assurance (P-4);
- l) l'intimé a avoué à la plaignante qu'au moment où il a rassuré S.G. qu'il pouvait mettre fin à la police Desjardins (P-7), il était au courant que ses clients recevraient et seraient obligés de compléter ledit formulaire lors de la livraison de la police (P-8, pages 000051 et 000052), et qu'il a de plus fait défaut de les informer de ce fait après avoir reçu le formulaire (P-8) en date du 27 février 2016, alors qu'il restait encore deux jours pour suspendre l'entrée en vigueur de l'annulation de la police Desjardins au 1^{er} mars (2016 étant une année bissextile);
- m) suite à l'assurance ci-haut de l'intimé (P-7), S.G. a mis fin à la police Desjardins, à partir du 1^{er} mars 2016 (tel que confirmé par la pièce P-9) ne sachant pas qu'il restait encore un formulaire à remplir auprès de la SSQ avant que la nouvelle police entre en vigueur;
- n) le 1^{er} mars 2016, l'intimé a informé ses clients qu'il avait reçu la police SSQ et qu'il avait besoin de leurs signatures (P-10);
- o) le 3 mars 2016, l'intimé a rencontré ses clients pour leur faire signer le formulaire « *Modification à la Proposition et Déclaration d'assurabilité* », dans lequel S.G. déclare à la SSQ qu'il a consulté son médecin « *pour une entorse dorsale survenue au travail le 01-03-2016* » et que cette condition l'a obligé à prendre certains médicaments pendant une semaine, revoir son médecin dans deux semaines et faire des « travaux légers » entretemps (pièce P-11);

- p) le 16 mars 2016, la SSQ a informé Horizons que, suite à la réception du formulaire ci-haut (P-11), S.G. devait compléter un questionnaire concernant la blessure à son dos « *avant de pouvoir finaliser la mise en vigueur* » de la police SSQ, mais que l'assureur est prêt à « *procéder avec exclusion de la région affectée pour la rente* » (P-12, page 000091);
- q) le 4 mai 2016, la SSQ a informé Horizons qu'elle était toujours en attente d'une confirmation et que son agent peut communiquer avec S.G. pour compléter un questionnaire sur ses maux de dos (P-12, page 000057);
- r) le 27 mai 2016, S.G. a refusé l'offre pour l'exclusion de la colonne dorsale dans la police d'invalidité en se plaignant du fait qu'il avait payé une prime mensuelle de 182,73 \$ pour le mois de février et qu'il avait annulé la police Desjardins sur la foi de l'affirmation de l'intimé qu'il pouvait agir ainsi (pièce P-12, page 000362);
- s) le 26 juillet 2016, la SSQ a informé S.G. qu'elle fermait son dossier « *avant son entrée en vigueur* » et lui a remboursé la prime de 182,73 \$ pour le mois de février (pièce P-13).

[6] S.G. a ensuite comparu et a témoigné comme suit :

- a) S.G. faisait affaires avec l'intimé depuis environ 30 ans pour différents produits d'assurance, y compris la police Desjardins;
- b) S.G. voulait remplacer la police Desjardins à cause des primes qui augmentaient, et l'intimé lui a proposé la police de la SSQ, suite à quoi il a signé la proposition d'assurance auprès de la SSQ en date du 12 janvier 2016 (P-4);

- c) S.G. a ensuite rencontré une infirmière mandatée par la SSQ pour son examen médical et a payé la prime de 182,73 \$ pour le mois de février 2016, laquelle a été encaissée par la SSQ;
- d) puisqu'il voulait cesser le paiement simultané de primes à Desjardins et à la SSQ, S.G. a écrit à l'intimé le 23 février 2016 (P-7), en se servant de l'adresse électronique de son épouse, pour savoir s'il pouvait annuler sa police d'assurance avec Desjardins;
- e) tel que démontré ci-haut, l'intimé a confirmé à S.G., le 23 février 2016, qu'il pouvait mettre fin à la police Desjardins, malgré sa connaissance du fait qu'il fallait encore remplir un formulaire important (P-8, pages 000051 et 00052), lequel comporterait une nouvelle déclaration d'assurabilité;
- f) S.G. a donc mis fin à la police Desjardins, avec effet le 1^{er} mars 2016;
- g) S.G. a ensuite rencontré l'intimé le 3 mars 2016, alors qu'il a signé le formulaire « *Modification à la Proposition et Déclaration d'assurabilité* » (P-11), dans lequel il fait état du fait qu'il a consulté un médecin le 1^{er} mars 2016 pour une entorse dorsale survenue au travail le même jour;
- h) après cette rencontre du 3 mars, S.G. a constaté que la SSQ n'avait pas encaissé son chèque pour la prime de mars et, lorsqu'il a appelé l'intimé après avoir été informé que la police SSQ n'était toujours pas en effet, l'intimé lui a dit d'attendre quelques jours pour des nouvelles;
- i) éventuellement, S.G. a reçu l'offre d'assurance réduite de la SSQ (courriel du 25 mai 2016, P-12, page 000363) qui excluait une couverture d'invalidité reliée à la colonne dorsale, ce qu'il a refusé en date du 27 mai 2016 (P-12, page 000362);

- j) le 20 juillet 2016, S.G. a été informé d'un diagnostic de myélome multiple et n'est plus retourné au travail depuis;
- k) S.G. a tenté de réactiver la police Desjardins, tel que suggéré par l'intimé, mais sans succès.

REPRÉSENTATIONS DE LA PLAIGNANTE

- [7] La plaignante, par l'entremise de sa procureure, M^e Julie Piché, soumet que l'intimé a été négligent en conseillant S.G., le 23 février 2016, qu'il pouvait annuler la police Desjardins, sachant qu'il restait encore un formulaire à compléter et à soumettre à la SSQ (P-8, pages 000051 et 000052) pour compléter la proposition d'assurance à celle-ci (P-4) et attendre une réponse définitive de la SSQ, et qu'il a été négligent en n'ayant pas contacté son client (S.G.) immédiatement après avoir reçu, le ou vers le 27 février 2016, le formulaire et la lettre de Horizons (P-8, page 000320) pour lui dire de retarder l'annulation de la police Desjardins jusqu'à l'obtention de la confirmation définitive de l'entrée en vigueur de la police SSQ.
- [8] Selon la plaignante, cette négligence de l'intimé a créé un découvert d'assurance qui a causé un préjudice sérieux à S.G., qui s'est retrouvé sans emploi et sans couverture d'assurance pour invalidité après sa blessure au dos et son diagnostic de myélome multiple.
- [9] À l'appui de cette prétention, M^e Piché a cité l'affaire *CSF c. Lebel* (CD00-1265, 21 janvier 2019), où il s'agissait aussi d'un représentant qui avait permis la résiliation d'une police d'assurance en laissant un découvert d'assurance, parce que les démarches pour obtenir une autre couverture d'assurance n'avaient pas été complétées avant que la nouvelle police ne soit entrée en vigueur. Le Comité dans cette affaire a jugé que le

représentant n'a pas agi avec compétence et professionnalisme, ni de façon consciencieuse, mais plutôt avec négligence.

ANALYSE ET MOTIFS

- [10] Il n'y a aucun doute que l'intimé a agi de façon négligente, puisqu'il a indiqué à S.G. le 23 février 2016 qu'il pouvait mettre fin immédiatement à la police Desjardins, alors que les démarches pour confirmer de façon définitive l'entrée en vigueur de la police SSQ n'étaient pas encore complétées. De plus, l'intimé a été informé de façon claire le 27 février 2016 (P-8, page 000320) que S.G. devait compléter le formulaire de SSQ intitulé « *Modification à la Proposition d'assurance et Déclaration d'assurabilité* » (P-8, pages 000051 et 000052), lequel comportait une mise à jour de son assurabilité, et il n'a pas communiqué avec S.G. pour le conseiller de suspendre l'annulation de la police Desjardins dont il avait été question dans l'échange de courriels du 23 février 2016.
- [11] En agissant de cette façon, l'intimé n'a pas agi avec compétence et professionnalisme, et de façon consciencieuse, contrevenant donc aux dispositions des articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (la « **Loi** ») et des articles 12 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (le « **Code de déontologie** »).
- [12] Afin de respecter la règle interdisant les déclarations de culpabilité multiples, le Comité déclarera l'intimé coupable en vertu de l'article 16 de la *Loi*, car cette disposition est celle qui décrit le mieux l'infraction commise, et ordonnera l'arrêt des procédures pour ce qui est des articles 12 et 35 du *Code de déontologie*.
- [13] Enfin, la plaignante a indiqué qu'elle ne s'objectait pas à la demande de M^e Tétrault que la signification du jugement à intervenir requise par la loi soit effectuée par courriel à son bureau, afin de réduire les frais normalement payables par l'intimé.

OPINION CONCORDANTE DE M. FELICE TORRE

- [14] Je suis d'avis que la Police xxxxxx émise par la SSQ était en vigueur le 9 février 2016 sur la vie de S.G.,
- [15] Le courriel envoyé à Jacques Ross par Marie Josée Bédard le 22 février 2016 en témoigne. Celui-ci ne fait effectivement mention d'aucune autre condition à la délivrance de la police, qu'il s'agisse de modification ou de clarification (pièce P-7).
- [16] Cela est conforme aux articles 2394, 2398 et 2425 du *Code civil du Québec* (« C.c.Q. ») :
- « 2394. Les clauses d'assurance contre la maladie ou les accidents qui sont accessoires à un contrat d'assurance sur la vie, et les clauses d'assurance sur la vie qui sont accessoires à un contrat d'assurance contre la maladie ou les accidents, sont, les unes et les autres, régies par les dispositions relatives au contrat principal.*
- 2398. Le contrat d'assurance est formé dès que l'assureur accepte la proposition du preneur.*
- 2425. L'assurance sur la vie prend effet au moment de l'acceptation de la proposition par l'assureur, pour autant que cette dernière ait été acceptée sans modification, que la première prime ait été versée et qu'aucun changement ne soit intervenu dans le caractère assurable du risque depuis la signature de la proposition. »*
- [17] L'article 2394 C.c.Q. mentionne clairement que nous avons affaire à une police d'assurance-vie, non à une police d'assurance contre la maladie et les accidents. L'article 2398 C.c.Q. précise que le contrat était formé le 9 février 2016, par l'acceptation du risque (pièce P-7, courriel de Marie-Josée Bédard envoyé le 22 février 2016).
- [18] Le client S.G. a versé la première prime à la signature de sa demande, le 12 janvier 2016. Aucun changement à son assurabilité n'était survenu lors de l'acceptation par la SSQ, le 9 février 2016.
- [19] Le contrat était donc en vigueur. La modification exigée sur les documents fournis par la SSQ (pièce P-11) n'était pas fondée, car le contrat était en vigueur (articles 2398 et 2425 C.c.Q.).

- [20] Encore une fois, le courriel envoyé par la SSQ à Marie-Josée Bédard en atteste. S'il s'agissait d'une « modification » nécessitant une signature à la réception, la SSQ l'aurait précisée.
- [21] C'est une pratique courante parmi les compagnies d'assurance-vie d'envoyer des courriels aux conseillers (ou aux agents généraux administrateurs ou « MGA ») concernant les dossiers en cours. Lorsqu'une demande est acceptée avec des modifications, la compagnie doit le préciser. Par exemple, si une proposition est acceptée moyennant une surprime, la compagnie préviendra normalement l'assuré de sa décision et exigera que des preuves d'assurabilité soient fournies. Une telle police n'entrera en vigueur que lorsque les documents fournis seront signés, et le risque, accepté par la compagnie d'assurance.
- [22] Dans le dossier de S.G., il n'est question d'aucune décision de ce type; une fois encore, la première prime avait été réglée. Aucun avis ne peut exiger des preuves d'assurabilité après la date d'acceptation du risque par la compagnie. L'accident de S.G. est survenu le 16 février 2016, sept jours entiers après l'acceptation du risque par la SSQ. Il était donc assuré.
- [23] La raison donnée pour l'envoi du formulaire d'assurabilité ne me paraît donc pas valable. La SSQ a émis le contrat (pièce P-6, page 47) comme demandé. Les ratures rayant la section C2 de la proposition (pièce P-4, page 124) visaient uniquement des fins de clarification. Si la SSQ ne pouvait distinguer le type de couverture demandé, elle aurait posé la question avant d'émettre la police. Il ne s'agissait donc pas d'une modification, mais simplement d'une clarification, d'une formalité.

[24] En conclusion, je suis d'avis que la police était en vigueur le 9 février 2016 et que la couverture ne dépendait pas de la présentation de preuve d'assurabilité (annexe P-11).

[25] Ceci étant dit, l'intimé aurait néanmoins dû agir de façon prudente à la réception de la police et prévenir S.G. des demandes formulées par la compagnie. À cet égard, je suis d'accord avec la majorité et estime l'intimé coupable de négligence en vertu de l'article 16 de la *Loi* (RLRQ c. D-92).

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

RÉITÈRE l'ordonnance de non-divulgence, de non-publication et de non-diffusion du nom et du prénom des consommateurs concernés par la plainte ainsi que de toute information permettant de les identifier, conformément à l'article 142 du *Code des professions*;

DÉCLARE l'intimé coupable sous le seul chef d'infraction de la plainte, pour avoir contrevenu à l'article 16 de la *Loi* (RLRQ, c. D-9.2);

ORDONNE l'arrêt conditionnel des procédures, à l'égard des articles 12 et 35 du *Code de déontologie*;

ORDONNE la signification de cette décision à l'intimé par courriel adressé à sa procureure, M^e Laura Tétreault, au bureau de celle-ci;

CONVOQUE les parties avec l'assistance du secrétaire du Comité de discipline à une audition sur sanction.

(s) George R. Hendy
M^e GEORGE R. HENDY
Président du Comité de discipline

(s) Shirtaz Dhanji
M. SHIRTAZ DHANJI, A.V.A., Pl. Fin.
Membre du Comité de discipline

(s) Felice Torre
M. FELICE TORRE, A.V.A., Pl. Fin.
Membre du Comité de discipline

M^e Julie Piché
TERRIEN COUTURE S.E.N.C.R.L.
Procureurs de la plaignante

L'intimé était absent.

Date d'audience: 4 février 2019

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ