

Guide pratique pour l'industrie des services financiers

Protéger un client en situation de vulnérabilité



Frédéric Pérodeau, avocat

Surintendant

Assistance aux clientèles
et encadrement de la distribution

Autorité des marchés financiers

23 mai 2019, Québec, Qc

 @fperodeau



AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS

Le 23 mai 2019

Forum des partenaires pour contrer
la MALTRAITANCE
envers les personnes âgées

L'Autorité des marchés financiers est l'organisme mandaté par le gouvernement du Québec pour encadrer le secteur financier québécois et prêter assistance aux consommateurs de produits et services financiers.

Elle se distingue par un encadrement intégré des domaines de l'assurance, des valeurs mobilières, des instruments dérivés, des institutions de dépôt – à l'exception des banques – et de la distribution de produits et services financiers.

LE SECTEUR FINANCIER QUÉBÉCOIS

Le secteur financier est d'une importance capitale pour l'économie du Québec. En 2017, la valeur de la production de services financiers s'élevait à 20,6 milliards de dollars, soit 6,3 % du PIB total du Québec^a, et le secteur employait près de 147 000 personnes, soit 4,1 % des emplois totaux au Québec^b.

| | PIB En milliards de dollars | NOMBRE D'EMPLOIS |
|------------------------|--------------------------------|------------------|
| Institutions de dépôts | 9,8 | 60 561 |
| Assurances | 5,5 | 53 944 |
| Valeurs mobilières | 4,1 | 18 080 |
| Autres ^c | 1,2 | 14 383 |
| Total | 20,6 | 146 968 |

a) Institut de la statistique du Québec, *PIB et indice de concentration géographique de l'industrie finance et assurances, Canada et provinces, données provisoires 2017*.
Les montants sont en milliards de dollars enchaînés de 2007.

b) Institut de la statistique du Québec, *Emploi salarié et rémunération de l'industrie finance et assurances, Canada et provinces, édition 2018*.

c) Intermédiation financière non faite par l'entremise de dépôts (ex. : émission de cartes de crédit) et activités liées à l'intermédiation financière (ex. : courtiers en prêts hypothécaires).

VALEURS MOBILIÈRES

5 988

émetteurs assujettis actifs

642

courtiers

35 540

représentants de courtiers

415

conseillers

2 342

représentants de conseillers

362

gestionnaires de fonds d'investissement

STRUCTURES DE MARCHÉ

15

bourses

8

chambres
de compensation

8

systèmes de
négociation parallèle

2

agences de traitement
de l'information

4

agences de notation

STRUCTURES DE MARCHÉ (suite)

11

plateformes d'exécution
de swap

3

référentiels centraux

4

**ORGANISMES
D'AUTORÉGLÉMENTATION**

1

FONDS DE GARANTIE



**AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS**

INSTITUTIONS DE DÉPÔTS

262

coopératives de services financiers

43

sociétés de fiducie et
sociétés d'épargne

ASSURANCE DE PERSONNES (INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE)

86

assureurs

7 993

cabinets, sociétés et
représentants autonomes

17 471

représentants

ASSURANCE DE DOMMAGES

160

assureurs

1 069

cabinets, sociétés et
représentants autonomes

12 025

représentants

ASSURANCE MULTIBRANCHE

5

assureurs en assurance
de dommages et en assurance
de personnes

EXPERTISE EN RÈGLEMENT DE SINISTRES

168

cabinets, sociétés et
représentants autonomes

3 057

représentants

PLANIFICATION FINANCIÈRE

1 116

cabinets, sociétés et
représentants autonomes

4 457

représentants



**AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS**



Canadian Securities
Administrators

Autorités canadiennes
en valeurs mobilières



AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS



OCRCVM

Organisme canadien de
réglementation du commerce
des valeurs mobilières



ONTARIO
SECURITIES
COMMISSION



Mutual Fund Dealers Association of Canada
Association canadienne des courtiers de fonds mutuels



ENTENTE-CADRE NATIONALE POUR LUTTER
CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES

ENTRE

La MINISTRE RESPONSABLE DES AÎNÉS ET DE LA LUTTE CONTRE
L'INTIMIDATION, madame Francine Charbonneau;

ci-après désignée la « Ministre responsable des Aînés »

ET

Le MINISTRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX,
monsieur Gaétan Barrette;

ET

Le MINISTRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE, monsieur Martin Coiteux;

ET

La MINISTRE DE LA JUSTICE, madame Stéphanie Vallée;

ET

Le DIRECTEUR DES POURSUITES CRIMINELLES ET PÉNALES, institué en vertu
de l'article 1 de la Loi sur le Directeur des poursuites criminelles et pénales (RLRQ,
chapitre D-9.1.1) tenant bureau au 2828, boulevard Laurier, Tour 1, bureau 500, Québec
(Québec) G1V 0B9, représenté par maître Annick Murphy, directrice, nommée par le
Gouvernement du Québec, décret numéro 19-2015 du 14 janvier 2015, en vertu de
l'article 2 de cette loi, dûment autorisée à signer la présente entente, ainsi qu'elle le déclare;

ET

L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, personne morale instituée en vertu de
l'article 1 de la Loi sur l'Autorité des marchés financiers (RLRQ, chapitre A-33.2), ayant
son siège social au 2640, boulevard Laurier, bureau 400, Québec (Québec) G1V 5C1,
représentée par monsieur Louis Morisset, président-directeur général, nommé par le



« En plus de mener nos diverses initiatives en matière d'éducation financière, cette entente nous permettra d'être en relation avec les autres intervenants pour agir, notamment, dans les cas d'abus financiers commis par des personnes à l'égard desquelles l'Autorité des marchés financiers a le pouvoir d'intervenir. »

Louis Morisset, président-directeur général, Autorité des marchés financiers

PROTÉGER UN CLIENT EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Guide pratique pour l'industrie des services financiers



PROTÉGER UN CLIENT EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Guide pratique pour l'industrie des services financiers

Ce guide propose diverses pistes d'action pour protéger un client en situation de vulnérabilité. Il a pour objectif d'orienter les intervenants du secteur financier sur les actions qu'ils peuvent poser pour aider à protéger le bien-être financier des clients, prévenir et repérer la maltraitance financière, et venir en aide à un client lorsqu'il fait face à une telle situation.

PROTÉGER UN CLIENT EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Guide pratique pour l'industrie des services financiers



PROTÉGER LE BIEN-ÊTRE FINANCIER DU CLIENT

La procuration

Le mandat de protection

La désignation d'une personne de confiance



AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS

PROTÉGER UN CLIENT EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Guide pratique pour l'industrie des services financiers



PRÉVENIR LA MALTRAITANCE FINANCIÈRE



AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS

PROTÉGER UN CLIENT EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Guide pratique pour l'industrie des services financiers

3

AGIR CONTRE LA MALTRAITANCE FINANCIÈRE

Repérer les indices de maltraitance

Valider les indices de maltraitance auprès du client

Respecter le choix du client

Accompagner le client

Communiquer avec la personne de confiance désignée par le client

Communiquer une situation de maltraitance sans le consentement du client

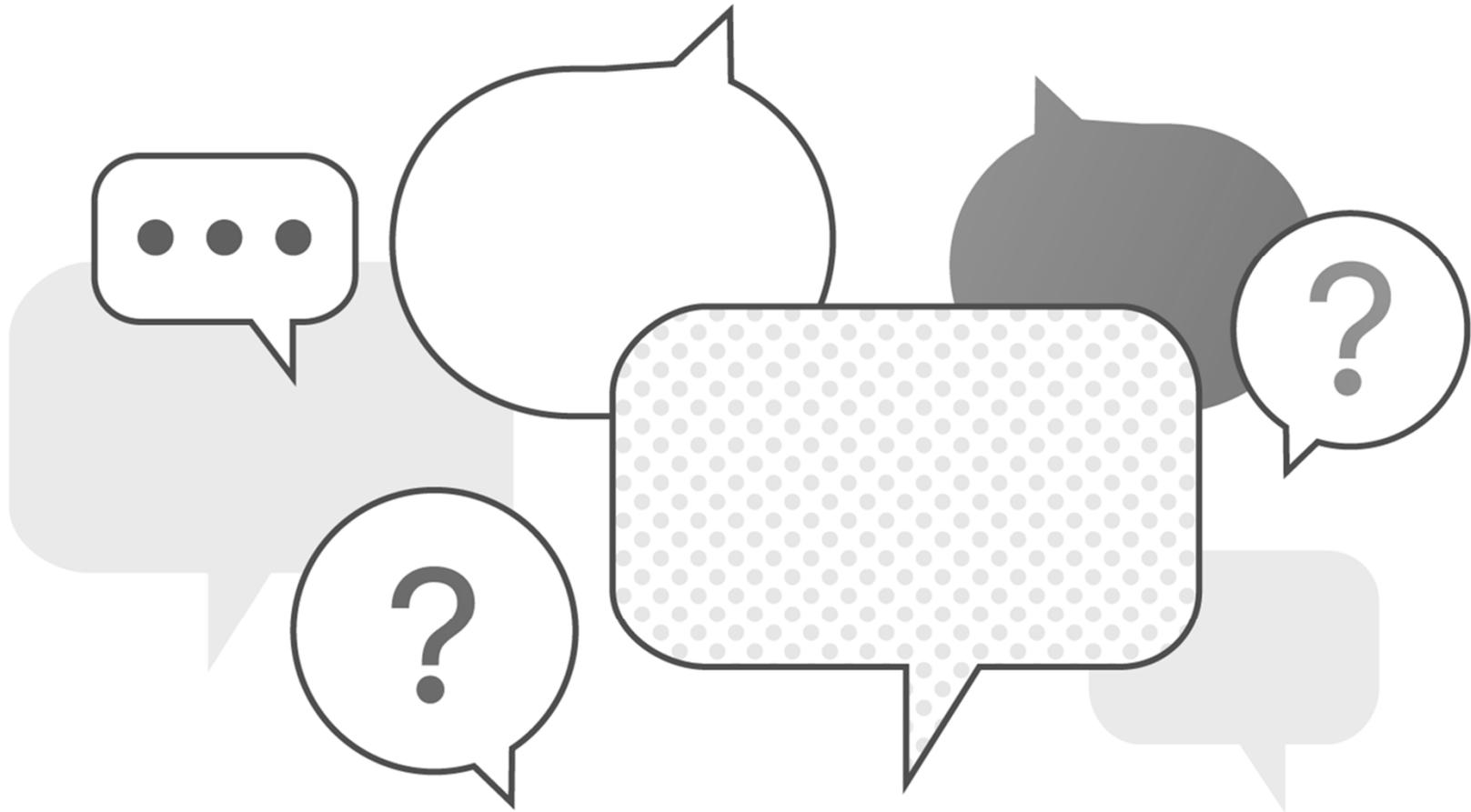


**AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS**

PROTÉGER UN CLIENT EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Guide pratique pour l'industrie des services financiers

4 PROMOUVOIR DE BONNES PRATIQUES AXÉES SUR LA PROTECTION DU BIEN-ÊTRE FINANCIER DES CLIENTS



Frédéric Pérodeau, avocat
Surintendant de l'assistance aux clientèles
et de l'encadrement de la distribution
Autorité des marchés financiers

 *fperodeau*