

INDEX ANALYTIQUE

Note explicative:

Les références composées en **caractère gras** renvoient aux articles du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*. Les autres références correspondent aux numéros des annotations sous les articles du CDRAD. Le premier chiffre représente le numéro de l'article, le second chiffre le numéro de l'annotation (par. ex. 9, 9/14).

Lorsque l'on renvoie à une rubrique « Commentaires » sous un article, elle est précédée de la lettre « C » (par. ex. C2) ; les sigles « PG » et « IF » suivis du numéro d'annotation correspondent respectivement aux annotations de la première partie (Principes généraux) et de la deuxième partie (Infractions les plus fréquentes) (par ex. PG/85 ; IF/80).

— A —

Affidavit

- Déclaration fausse, 15/1, 35/1, 37/291
- Soutien à la plainte, PG/95
 - Droit à une défense pleine et entière, PG/95
 - Règle souple, PG/98

Amende

- Addition des sanctions, PG/375
- Amende minimale obligatoire, PG/372
- Faillite antérieure, PG/374
- Modalité de paiement, PG/667, PG/668
 - Délai, PG/668
- Réduction du montant, PG/375
- Type de sanction, PG/372-PG/375
- Valeur du bien assurable, PG/373
- Voir aussi* **Sanction disciplinaire**

Appropriation de fonds

- Commission, 14/17
- Compte client, 37/372
- Découvert, IF/227

Défense

- Faute d'un tiers, 37/426
- Définition, 37/368
- Détermination de la sanction, 37/374-37/377
 - Critère d'évaluation, 37/374
 - Facteur aggravant, PG/615, PG/616, PG/624
 - Insolvabilité, 37/375
 - Plaidoyer de culpabilité, 37/376
- Détournement de fonds, 14/18
- Essence même de la profession, PG/592 ; C37(8)
- Gravité de la faute, C37(8), 37/361-37/363, 37/377
- Intention coupable, 37/376
- Interprétation, 37/365-37/369
- Manquement à la déontologie, **37(8)**
 - Carte cadeau, 37/20, 37/21
 - Déclaration fausse, 37/380
 - Défaut de remboursement, 37/371, 37/378
 - Destruction de reçu, 37/22
 - Détournement de fonds, 37/9
 - Employé d'un assureur, 37/410, 37/414

- Falsification de signature, 37/420
 Fausse police d'assurance, 37/370, 37/423, 37/425
 Inexistence de police d'assurance, 37/390
 Paiement de la prime, 37/384-37/393, 37/397, 37/398, 37/400, 37/402-37/409, 37/411-37/413, 37/415-37/419
 Partage illégal de commissions, 37/10, 37/11
 Remboursement du client selon les modalités, 37/5
 Résiliation de police d'assurance, 37/381, 37/396, 37/401
 Ordonnance de remboursement, C37(8), 37/430-37/432
 Demande refusée, 37/438-37/440
 Tiers, 37/433-37/437
 Paiement de la prime, 28/3-28/9
 Plainte déontologique, PG/160
 Preuve, 37/365, 37/428, 37/429
 Procédure de l'assureur, 37/427
 Sanction disciplinaire
 Amende, IF/227 ; 14/17, 14/18, 28/5, 37/5, 37/9-37/11, 37/18, 37/20, 37/21, 37/370, 37/378-37/380, 37/382-37/390, 37/394, 37/396, 37/398, 37/402-37/404, 37/407, 37/410-37/412, 37/415-37/418, 37/421, 37/425
 Limitation d'exercice, 37/407
 Radiation permanente, 28/6, 37/19, 37/373, 37/422-37/425
 Radiation temporaire, 14/18, 28/4, 28/7, 37/9, 37/22, 37/371, 37/384, 37/385, 37/387-37/389, 37/391, 37/392, 37/394, 37/396-37/400, 37/402-37/406, 37/408-37/412, 37/414-37/420
 Refus de nouveau certificat, 37/381
 Refus de renouveler le certificat, 28/8, 37/413
 Remboursement, 28/8, 37/414
 Suspension, 28/3, 28/9, 37/364, 37/380, 37/382, 37/393, 37/395, 37/401, 37/407
Arrêt des procédures, PG/168-PG/175
 Absence de preuve convaincante, PG/173
 Audition de la plainte, PG/170-PG/172
 Circonstance exceptionnelle, PG/169
 Décès du représentant, PG/175
 Délai préinculpatoire, PG/168
 Préjudice à la défense, PG/168
 Voir aussi **Procédure disciplinaire**
Assurance responsabilité professionnelle, 2/30, 2/31
 Voir aussi **Responsabilité professionnelle**
Assuré
 Voir **Client**
Assureur
 Devoirs et obligations du représentant, **27-29**
 Paiement de la prime, **28**, 28/1-28/10
 Procédé déloyal, **27**, 27/1-27/16
 Renseignement, **29**, 29/1-29/60
 Voir aussi **Paiement de la prime, Procédé déloyal envers l'assureur, Renseignements requis par l'assureur**
Assureur externe
 Courtier spécial, 2/88, 9/6, 10/24, 10/35
 Représentant
 Autorisation, 2/89
 Obligation d'information, 2/90
 Permis d'exercice à l'extérieur du Québec, 17/6-17/8
 Réclamation non indemnisée, 19/12
 Vérification du permis de l'assureur, 2/88
 Sanction disciplinaire
 Amende, 2/88, 2/89

- Radiation temporaire, 17/6-17/8, 19/12
 Titulaire d'un permis au Québec, 2/88
- Autorité des marchés financiers (AMF)**
 Déclaration fautive, 37/350, 37/351, 37/464
 Devoirs et obligations du représentant, **35**
 Entrave, **35**
 Inscription, PG/33
 Divulgence de faillite, 37/473
 Omission de déclarer, 2/94
 Mesure administrative, PG/360
 Renouvellement de certificat d'exercice
 Divulgence de faillite, 37/473
 Sanction disciplinaire
 Amende, 2/94, 37/350, 37/464, 37/473
 Suspension, 2/94
- C —
- Certification**
 Catégorie de discipline, 2/18-2/20
 Dirigeant, 2/61, 2/79
 Mode d'exercice, 2/21-2/23
 Dirigeant, 2/59, 2/60
 Personne non certifiée, 2/17, 2/46, 2/63-2/69, **3, 4**, 11/3
 Collecte d'information, 2/65, 2/66
 Conseil, 2/66
 Essence même de la profession, 2/64
 Rémunération, **3, 4**
 Protection du public, 2/20, 2/24, 2/25
 Rattachement à un cabinet, 2/24-2/26, 2/91
 Renouvellement, 2/51, 2/78, 32/10
 Sanction disciplinaire
 Amende, 2/18, 2/19, 2/23, 2/24, 2/51, 2/59-2/61, 2/65-2/69, 2/78, 2/79, 2/91, 32/10
 Radiation temporaire, 2/18, 2/20, 2/25
 Réprimande, 2/21, 2/26-2/28, 2/53
- Suspension, 2/18
 Titre, 2/27, 2/28, 2/53, **3**
- Chambre de l'assurance de dommages (CHAD)**
 Devoirs et obligations du représentant, **35**
 Entrave, **35**
 Infraction commise par un membre
 Ancien membre, 34/8, 35/17
 Entrave au syndic, 35/3
 Rôle, PG/62
 Protection du public, PG/62
 Sanction disciplinaire
 Exclusion de la CHAD, 35/3
Voir aussi **Comité de discipline, Plaignant, Syndic**
- Chef d'accusation**
Voir **Plainte déontologique**
- Client**
 Comportement, PG/43-PG/45
 Bonne foi, PG/45
 Collaboration, PG/45
 Devoirs et obligations du représentant, **17-26.1**
 Consultation d'un autre représentant, **18**
 Découvert, IF/116-IF/237
 Devoir de conseil, IF/1-IF/67; **37(6)**, 37/224-37/290
 Exécution du mandat, **26**, C26, 26/1-26/36
 Transparence, **25**, C25, 25/1-25/21
 Incitation à poser un acte illégal, **37(11)**, 37/474-37/476
 Intégrité envers le client, **37(5)**, 37/205-37/223
 Intérêt du client, **19**, 19/1-19/26
 Limite d'aptitude, **17**, 17/1-17/8
 Remise de documents, **26.1**, C26.1, 26.1/1, 26.1/2
 Rémunération, **21**, 21/1-21/4
 Frais non inclus dans la prime d'assurance, **22**, 22/1-22/10

- Renouvellement de police d'assurance, IF/68-IF/115
- Renseignements personnels, **23**, 23/1-23/16, **24**, 24/1-24/13
- Responsabilité professionnelle, **20**, 20/1-20/5
- Tiers, PG/55; 10/1, 18/1, 19/1, 22/1, 23/1, 24/1, 26/3, 26.1/1, 37/205, 37/224, 37/474
- Voir aussi* **Conflit d'intérêts, Découvert, Devoir de conseil, Exécution du mandat, Intérêt du client, Remise de documents, Rémunération, Renseignements personnels du client, Renouvellement de la police d'assurance, Représentation fautive**
- Code de déontologie**
- Caractère d'ordre public, PG/1, PG/33, PG/53, PG/328-PG/330, PG/472; 1/1, 2/24
- Champ d'application, PG/57-PG/61
- Action bénévole, PG/59
- Activité en ligne, PG/60
- Fractionnement de l'exercice de la profession, PG/57
- Infraction à l'occasion de l'exercice de la profession, PG/57, PG/58
- Infraction dans l'exercice de la profession, PG/57
- Réclamation frauduleuse en assurance de soin de santé, PG/61
- Interprétation, PG/53-PG/56
- Équité, PG/53, PG/139
- Intérêt du public, PG/53; 1/1
- Restrictive, PG/54, PG/55; 2/14, 10/1, 18/1, 19/1, 22/1, 23/1, 24/1, 26/3, 26.1/1, 37/205, 37/224, 37/474
- Utilisation de dictionnaires, PG/56
- Objectif, **1**
- Comité de discipline**, PG/63-PG/84
- Compétence, PG/10, PG/58, PG/64, PG/65, PG/76, PG/159, PG/174, PG/243, PG/366
- Certificat valide, PG/64, PG/77
- Conduite du syndic, PG/88, PG/90, PG/91; 34/4
- Faillite du représentant, PG/65
- Composition, PG/72-PG/75
- Agent en assurance, PG/74
- Courtier, PG/74
- Impossibilité d'agir, PG/72, PG/75
- Jugement par les pairs, PG/72
- Même discipline, PG/72, PG/73
- Même secteur de commercialisation, PG/72, PG/73
- Devoirs et obligations du représentant
- Entrave, **35**
- Équité, PG/70, PG/144-PG/146
- Expertise, PG/63
- Impartialité, PG/67-PG/71, PG/145
- Présomption, PG/70, PG/71
- Preuve de faits concrets, PG/70
- Membre
- Qualité, PG/66
- Pouvoir, PG/76-PG/81
- Détermination des sanctions, PG/63
- Limite, PG/76
- Décision de l'AMF, PG/80
- Dommage exemplaire, PG/76
- Dommages-intérêts, PG/76
- Examen psychiatrique, PG/76
- Indemnisation des frais d'avocat, PG/79
- Litige relevant d'un tribunal civil, PG/81
- Stage de perfectionnement, PG/76
- Précision des obligations, PG/63
- Recommandation de perfectionnement, PG/76
- Rectification de la décision, PG/76, PG/285
- Sévérité de la sanction, PG/78
- Voir aussi* **Décision disciplinaire, Plainte déontologique, Procédure disciplinaire, Sanction disciplinaire**

Commission

Appropriation de fonds, 14/17
 Conseil en fonction du produit,
 10/17, 10/18, 10/21, 10/32
 Courtier affilié, 2/86
 Partage illégal de commissions, 37/10,
 37/11
 Sanction disciplinaire
 Amende, 2/86, 10/18, 10/21,
 10/32, 37/10, 37/11
 Suspension, 10/17

Compétence du représentant

Conduite, PG/36; 14/5
 Devoirs et obligations, **16**, 17
 Dirigeant, PG/27; IF/81; 2/34, 2/75
 Employé, 2/35, 2/72
 Facteur aggravant, PG/626-PG/629
 Fin de mandat, 2/81
 Limite d'aptitude **17**, 17/1-17/8
 Facteur aggravant, PG/626-PG/629
 Maladie réduisant les facultés,
 PG/343, PG/471,
 PG/506-PG/516; 2/29, 14/19,
 17/1, 26/11, 37/139, 37/142
 Mandat, 17/4, 17/5
 Permis d'exercice à l'extérieur du
 Québec, 17/6-17/8
 Niveau
 Intention coupable, 16/1
 Représentation fautive, **16**, 16/1,
 16/2
 Objectif de la législation, **1**
 Protection du public, 1/2
 Résiliation de police d'assurance,
 37/279
 Sanction disciplinaire
 Amende, 2/72, 2/75, 16/2, 17/3-
 17/5, 37/279
 Radiation permanente, 37/142
 Radiation provisoire, 17/1, 26/11,
 37/139
 Radiation temporaire, 17/2, 17/6-
 17/8
 Réprimande, 2/81, 14/5, 17/4,
 17/5
 Tenue de dossier, IF/238, IF/251
Voir aussi **Conduite du représentant**

Comptabilité

Compétence, 2/72
 Procédure adéquate, 2/70
 Sanction disciplinaire
 Amende, 2/72, 2/73, 2/92
 Radiation temporaire, 2/71, 2/92
 Réprimande, 2/70
 Séparation des comptes, 2/71, 2/73,
 2/92, 2/93
 Compte en fidéicommiss distinct,
 2/93

Conduite du représentant

Client, PG/46
 Compétence, PG/36; 14/5
 Devoirs et obligations, **14**
 Dignité, **14**, 14/13-14/19
 Discrétion, **14**, 14/4, 14/5
 Renseignements personnels de
 client, 14/4
 Écart de langage, PG/22, PG/23;
 14/9-14/14
 Propos insultant et dégradant,
 14/10
 Modération, **14**, 14/2, 14/3, 14/6-
 14/8, 14/11, 14/13, 14/14
 Acharnement, 14/7
 Attitude agressive, 14/7, 14/8
 Objectivité, **14**, 14/2, 14/3, 14/5,
 14/13, 14/14
 Menace, 14/2
 Professionnalisme, 14/1, 37/6
 Propos inapproprié, 14/13, 14/14
 Respect de la législation, 14/1
 Sanction disciplinaire
 Amende, 14/3, 14/4, 14/7, 14/8,
 14/14, 14/16-14/18
 Radiation temporaire, 14/18
 Réprimande, 14/2, 14/5, 14/11-
 14/14, 14/20
Voir aussi **Compétence du
 représentant, Honneur et
 dignité de la profession,
 Intégrité, Malhonnêteté,
 Négligence, Professionnalisme,
 Qualité des services,
 Transparence**

Confidentialité

Voir Renseignements personnels du client

Conflit d'intérêts

Administrateur d'une compagnie d'assurances
 Cabinet de courtage, 10/28, 10/31, 10/33-10/36
 Capacité financière, 10/28
 Avantage personnel, 10, 10/5
 Emprunt à un client, 10/16
 Évaluation, 10/2, 10/3
 Exercice des fonctions à l'extérieur du Québec, 10/24-10/27
 Financement des primes, 10/11, 10/12
 Divulgarion du lien avec le représentant, 10/12
 Indépendance professionnelle, 10/4-10/11, 10/13, 10/14
 Intérêt des tiers, 37/150
 Intérêt du client, 10
 Commission rattachée au produit, 10/17, 10/18, 10/21, 10/32
 Consentement du client, 10/3-10/5, 10/9, 10/15
 Mandat, 10/23
 Interprétation, 10/1, 10/6
 Modification rétroactive de la police d'assurance, 10/20
 Norme préventive, 10/8
 Paiement de la prime, 10/29
 Plainte déontologique, PG/160
 Prêt au client, 10/13-10/15
 Sanction disciplinaire
 Amende, 10/10, 10/12, 10/14-10/16, 10/18, 10/21-10/24, 10/29, 10/31, 10/32, 37/150
 Radiation permanente, 10/28
 Radiation temporaire, 10/24-10/27, 10/33-10/36
 Réprimande, 10/23
 Suspension, 10/17
 Statut douteux du représentant, 10/19
 Traitement de plainte, 10/30
Voir aussi Intérêt du client

Contrat d'assurance

Voir Police d'assurance

Courtier

Distinction avec simple vendeur, IF/6-IF/12; 26/10
 Conseiller, IF/8
 Mandataire, IF/8

Voir aussi Représentant

Courtier affilié, 2/85

Commission, 2/86
 Transmission des renseignements recueillis, 2/85

Courtier spécial, 2/88, 9/6, 10/24, 10/35

— D —

Décision disciplinaire

Motivation
 Appel, PG/234
 Droit du représentant, PG/234-PG/236
 Règle de justice naturelle, PG/234
 Révision judiciaire, PG/234
 Rectification par le Comité de discipline, PG/76, PG/285
 Révision en contrôle judiciaire, PG/234, PG/286-PG/291
 Caractère spécialisé du Comité de discipline, PG/286-PG/290
 Équité procédurale, PG/291

Voir aussi Publication d'une décision disciplinaire, Sanction disciplinaire

Déclaration fausse

Voir Représentation fausse

Découvert, IF/116-IF/237

Détermination de la sanction, IF/122
 Dissuasion, IF/119, IF/123
 Facteur aggravant, IF/118
 Protection du public, IF/118
 Essence même de la profession, PG/590; IF/101, IF/119, IF/120, IF/122, IF/123, IF/139

- Exécution du mandat, IF/119,
IF/123-IF/131
Adresse des lieux assurés,
IF/153-IF/155
Assurance automobile, IF/128,
IF/164-IF/188, IF/203
Assurance des entreprises, IF/128,
IF/189-IF/196
Assurance habitation, IF/128,
IF/203
Avenant, IF/201
Bateau, IF/163
Chantier de construction, IF/128
Date de couverture, IF/197
Domage causé par l'eau,
IF/156-IF/158
Immeuble, IF/132-IF/152
Norme de souscription, IF/202
Renouvellement de la police
d'assurance, IF/93-IF/96
Rénovation de l'immeuble, IF/161
Réservoir de mazout, IF/159,
IF/160
Résidence secondaire, IF/162
Responsabilité du représentant,
IF/82
Sous-assurance, IF/198-IF/200
Gravité, IF/116-IF/121, IF/123,
IF/139, IF/214, IF/231
Information au client
Absence de démarche,
IF/204-IF/207
Appropriation de fonds, IF/227
Avis, IF/116, IF/208
Coassuré, IF/225
Existence d'un découvert,
IF/208-IF/229
Inexistence de police d'assurance,
IF/216
Refus de l'assureur, IF/210, IF/214,
IF/219, IF/224
Renouvellement, IF/98,
IF/103-IF/105, IF/211, IF/212,
IF/222, IF/224
Représentation fautive, IF/215,
IF/226, IF/228, IF/229; 37/302
Résiliation rétroactive, IF/209
Négligence, IF/147, IF/148, IF/154,
IF/173, IF/185, IF/191, IF/211,
IF/212, IF/231, IF/232
Renseignements requis par l'assureur,
29/25-29/27, 29/49
Sanction disciplinaire
Amende, IF/93-IF/96, IF/98,
IF/101, IF/103, IF/105,
IF/116, IF/122, IF/124-IF/126,
IF/131, IF/134, IF/136-IF/138,
IF/140, IF/144, IF/146-IF/149,
IF/151, IF/152, IF/154-IF/156,
IF/158, IF/159, IF/161,
IF/163, IF/167, IF/170-IF/172,
IF/174-IF/178, IF/180-IF/182,
IF/185-IF/188, IF/190, IF/191,
IF/194-IF/198, IF/202-IF/204,
IF/206-IF/216, IF/218-IF/224,
IF/226-IF/228, IF/230-IF/232,
IF/235, IF/237; 29/26, 29/27,
29/49, 37/302
Radiation temporaire, IF/117,
IF/119, IF/123, IF/128-IF/130,
IF/135, IF/139, IF/141-IF/143,
IF/150, IF/153, IF/156,
IF/157, IF/160, IF/162,
IF/164-IF/166, IF/168, IF/169,
IF/173, IF/183, IF/184,
IF/189, IF/192, IF/199-IF/201,
IF/204, IF/217, IF/225,
IF/227, IF/229
Réprimande, IF/104, IF/127,
IF/145, IF/179, IF/193,
IF/204, IF/205, IF/234; 29/25
Suspension, IF/132, IF/133,
IF/204, IF/228, IF/233
Terminaison de la police d'assurance
sans l'autorisation du client
Dirigeant du cabinet,
IF/234-IF/237
Représentant, IF/230-IF/233
Voir aussi **Exécution du mandat**
Défense du représentant,
PG/306-PG/344
Arrêt des procédures
Préjudice, PG/168
Décès du représentant, PG/319

- Défense pleine et entière, PG/143, PG/145-PG/150
 Affidavit, PG/95
 Ajournement des procédures, PG/177
 Arrêt des procédures, PG/168
 Information sur l'infraction reprochée, PG/95, PG/98, PG/99, PG/105-PG/107, PG/115, PG/149
 Infraction non reprochée dans la plainte, PG/148
 Interrogation, PG/149, PG/150
 Modification de la plainte déontologique, PG/148, PG/163, PG/165, PG/166
 Moyen légal, PG/145
 Ordonnance de non-publication, PG/15; Sec-VI/1
 Plaidoyer de culpabilité, PG/204
 Plainte privée, PG/153
 Protection contre l'auto-incrimination, PG/15, PG/147; Sec-VI/1
 Demande et convocation du syndic, 34/1, 34/3, 34/9, 34/10
 Diligence raisonnable, PG/306-PG/312; 2/33, 2/58
 Degré de spécialisation du domaine concerné, PG/309
 Délai, PG/307
 Doctrine de l'*alter ego*, PG/312
 Fraude, PG/311
 Invalidité de certificat, PG/310
 Mesure adéquate, PG/306, PG/307, PG/309-PG/311; 2/10
 Preuve, 2/10
 Recevabilité, PG/308
 Doctrine de la nécessité, PG/315
 Conflit d'intérêts, PG/315
 Erreur commise de bonne foi, PG/108, PG/320-PG/325
 Absence d'intention malveillante, PG/320, PG/324, PG/325; 34/9, 34/10, 35/4
- Détermination de la sanction, PG/325; 34/9, 35/4
 Doute raisonnable, PG/185, PG/322
 Gravité, PG/321
 Refus, PG/323-PG/325; 34/9, 34/10
 Erreur de fait raisonnable, PG/313, PG/314
 Impossibilité matérielle, PG/316, PG/317; 34/1
 Mégarde, PG/318
 Comportement volontaire et répétitif, PG/318
 Moyen refusé
 Avis d'un autre professionnel, PG/337
 Comportement du client, PG/341
 Délégation à un employé, PG/335
 Déménagement des locaux, PG/342
 Démission, PG/336
 Erreur de droit, PG/338; 34/9, 35/4
 Détermination de la sanction, PG/338
 État de santé du représentant, PG/343, PG/344; 2/29, 14/19, 17/1, 26/11, 37/139, 37/142
 Faute d'un tiers, 37/426
 Ignorance de la loi, PG/339, PG/340
 Organisation du travail, PG/326-PG/332
 Directive de l'employeur, PG/326, PG/328-PG/331
 Indépendance professionnelle, PG/328-PG/332
 Surcharge de travail, PG/333, PG/334
 Radiation provisoire, PG/294
- Définitions**
 Appropriation, 37/368
 Déloyal, 32/2
 Dirigeant, 2/50
 Faute déontologique, PG/16-PG/33
 Intégrité, 1/4, 9/3

- Négligence, 37/52
 Plaidoyer de culpabilité, PG/204
 Professionnalisme, 2/80
 Représentant en assurance de
 dommages, 1
- Demande et convocation du syndic**
 Application aux membres de l'ordre
 professionnel, 34/7, 34/8, 35/17
 Convocation, 34/17, 34/18, **34.1**,
 34.1/1, 34.1/2, 35/8, 35/16
 Délai, **34**, 34/1, 34/17, 34.1/1, 35/8
 Devoirs et obligations du représentant,
34, 34.1
 Gravité de l'entrave, 34/2, 34/5,
 34/13, 34/14, 35/2, 35/3
 Moyen de défense, 34/1, 34/3, 34/9,
 34/10
 Protection du public, 34/1, 34/13,
 34/14, 35/3
 Radiation provisoire, 35/18
 Remise de documents, 34/15, 34/19,
 35/5, 35/9, 35/12
 Obligation de résultat, 34/15, 35/5
 Réponse
 Déclaration fausse, 15/1, 35/1,
 37/291
 Défaut de répondre, 35/9-35/11
 Imprécision, 34/5, 34/15, 35/5
 Intention de donner suite, 34/6
 Oubli, 34/5
 Propos erroné, 35/6, 35/12-35/15
 Sanction disciplinaire
 Amende, 34/14, 34/16, 34.1/2,
 35/6, 35/9-35/11, 35/13, 35/15
 Radiation temporaire, 34/13,
 34/16-34/18, 34.1/1, 35/8,
 35/12, 35/14, 35/16
 Réprimande, 34/16
 Suspension, 34/16, 34/19
 Tiers, PG/87 ; 34/8, 35/17
Voir aussi **Défense du représentant**
- Devoir de conseil**, IF/1-IF/67
 Client
 Niveau de connaissance, IF/1, IF/5
 Protection, IF/2
- Description du produit d'assurance,
 IF/41-IF/43, IF/53-IF/67
 Analyste de risque de l'assureur,
 IF/64
 Description avant la formation de
 la police d'assurance, IF/53,
 IF/57
 Dirigeant de cabinet, IF/65, IF/66
 Politique en contravention, IF/65,
 IF/66
 Essence même de la profession,
 PG/187 ; IF/3, IF/4, IF/15-IF/17,
 IF/55 ; 37/2, 37/14, 37/54
 Identification des besoins du client,
 IF/15-IF/52
 Couverture inadéquate, IF/19,
 IF/49-IF/51
 Dirigeant de cabinet, IF/32,
 IF/35-IF/37, IF/45
 Information recueillie
 personnellement, IF/7, IF/10,
 IF/11, IF/18, IF/30-IF/39
 Obligation d'obtenir les
 informations nécessaires,
 IF/21-IF/23, IF/26-IF/29 ; 9/7
 Protection offerte sur le marché,
 IF/40-IF/45
 Protection valeur à neuf,
 IF/46-IF/48
 Question au client, IF/21-IF/29 ;
 26/10
 Vérification de renseignements
 personnels, IF/33, IF/34
 Vérification et mise à jour, IF/24,
 IF/28
 Limite au devoir de conseil, IF/13,
 IF/14
 Manquement à la déontologie, **37(6)**
 Assurance multiple, 37/249
 Cessation des activités, 37/289
 Changement d'adresse du client,
 37/253
 Choix d'assureur externe sans
 permis, 37/260
 Condition de garantie, 37/235
 Condition de remise en vigueur
 d'une protection, 37/236

Confirmation de mandat, 37/258, 37/259	Résiliation de la police d'assurance, 37/278-37/282
Consentement des deux parties, 37/276, 37/281	Retour d'appel, 37/256
Couverture, 37/58, 37/90, 37/231, 37/263-37/265, 37/267, 37/271	Révision des protections, 37/277
Déchéance du droit à l'indemnité, 37/239	Suivi, 37/91, 37/257
Déménagement de l'établissement, 37/286	Terme de paiement, 37/234
Description du produit, 37/240	Vérification des documents transmis par l'assureur, 37/254
Entente d'exclusivité avec un assureur, 37/287, 37/288	Visite des lieux, 37/59-37/62
Évaluation du bien, 37/243	Obligation d'informer et de conseiller le client, IF/1, IF/3, IF/6, IF/7, IF/9-IF/12, IF/15, IF/16
Explication des clauses, 37/229	Avenant, IF/9, IF/12, IF/13, IF/19
Information transmise au client, 37/250-37/252, 37/290	Complexité et envergure du dossier, 37/227
Information transmise par l'assureur, 37/254, 37/255	Condition et élément essentiels, IF/1
Information transmise par le client, 37/253	Date d'entrée en vigueur, IF/1
Interprétation de la police d'assurance, 37/269, 37/270	Délai, 37/226
Modification de la police d'assurance sans autorisation, 37/272-37/275	Devoir d'information, 37/228
Nom de l'assureur, 37/232, 37/233	Évaluation du bien, 37/244-37/247
Nullité du contrat, 37/238	Nature des risques, PG/39; IF/1
Obtention de cautionnement, 37/266	Renseignement nécessaire et utile, 37/225, 37/230
Obtention de document, 37/262	Preuve, PG/38, PG/187; 37/2, 37/14, 37/54
Procédure de renouvellement, 37/237	Protection du public, IF/4, IF/7, IF/10, IF/11, IF/17
Protection à l'extérieur du Québec, 37/261	Sanction disciplinaire
Réclamation d'assurance, 37/283, 37/284	Amende, IF/20, IF/24, IF/26-IF/29, IF/32-IF/38, IF/43, IF/45-IF/47, IF/49-IF/52, IF/57, IF/61, IF/63-IF/67; 9/7, 37/56, 37/59, 37/60, 37/64, 37/90, 37/91, 37/229, 37/231, 37/232, 37/234-37/238, 37/240-37/242, 37/251, 37/252, 37/255, 37/257, 37/259, 37/261, 37/263-37/267, 37/269, 37/272-37/281, 37/289, 37/290
Renouvellement de la police d'assurance, 37/255	Radiation temporaire, IF/30, IF/44, IF/48, IF/52, IF/53, IF/59, IF/62; 37/233, 37/239, 37/280, 37/284
Renseignements nécessaires et utiles, 37/56-37/58, 37/64, 37/230, 37/241, 37/242, 37/268, 37/280	
Représentant ayant les mains liées, 37/285	

- Réprimande, IF/12, IF/27, IF/41, IF/42, IF/52, IF/58, IF/67; 37/157, 37/158, 37/161, 37/162, 37/243, 37/249, 37/250, 37/253, 37/254, 37/258, 37/260, 37/262, 37/268, 37/270, 37/282, 37/283, 37/285, 37/286, 37/290
 Suspension, IF/60; 37/256
- Dignité**
Voir **Honneur et dignité de la profession**
- Dirigeant**
 Certification, 2/46, 2/51, 2/53, 2/59-2/61, 2/63-2/69, 2/79, 32/10, 37/479, 37/480
 Professionnalisme, 2/51
 Compétence, PG/27; IF/81; 2/34, 2/75
 Comptabilité, 2/70-2/73
 Compétence, 2/72
 Procédure adéquate, 2/70
 Séparation des comptes, 2/71, 2/73
 Compte client, 2/74
 Découvert, IF/234-IF/237
 Définition, 2/50
 Description du produit d'assurance au client, IF/65, IF/66
 Exécution du mandat, 26/13
 Fait et geste du personnel, 2/46, 2/47
 Frais et débours, PG/284
 Identification des besoins du client, IF/32, IF/35-IF/37, IF/45
 Mandataire responsable, 2/52
 Politique du cabinet
 Facturation, 37/472, 37/486
 Intérêt du client, 19/14, 19/15
 Lien d'affaires avec l'assureur, 2/95
 Renouvellement de la police d'assurance, IF/80, IF/81
 Responsabilité, 20/5
 Représentation fautive, 37/301
 Sanction disciplinaire
 Amende, IF/80, IF/81, IF/235, IF/237, IF/239; 2/48, 2/51, 2/53, 2/55, 2/56, 2/59-2/62, 2/65-2/69, 2/72, 2/73, 2/75, 2/79, 2/95, 20/5, 32/10, 37/301, 37/472, 37/479, 37/480, 37/486
 Radiation temporaire, 2/52, 2/71, 17/3, 19/14, 37/472, 37/486
 Réprimande, IF/234, IF/241; 2/70, 2/74, 19/15, 26/13
 Supervision du personnel, 2/48, 2/49, 2/54, 2/57, 2/58, 2/75
 Limite d'aptitude, 2/35, 2/62, 17/3
 Professionnalisme, PG/27; IF/81; 2/34, 2/52, 2/75
 Tenue de dossier
 Facteur atténuant, IF/243
 Note, IF/241
 Procédure, IF/239
 Respect de la législation, IF/240
Voir aussi **Supervision du personnel**
- Disponibilité, 8**
 Accès à l'information par le client, 8/2
 Réclamation, 8/6
 Retour d'appel, 8/2-8/5, 26/9, 37/134, 37/160, 37/256
 Sanction disciplinaire
 Amende, 8/1, 8/3, 8/6, 37/134
 Réprimande, 8/4, 26/9, 37/160
 Suspension, 8/2, 8/5, 37/256
Voir aussi **Devoir de conseil**
 Exécution du mandat
- Droit disciplinaire**
 Caractère d'ordre public, PG/1, PG/33, PG/53, PG/328-PG/330, PG/472; 1/1, 2/24
 Distinction avec le droit civil, PG/2, PG/5-PG/11, PG/141; 2/4
 Débat contradictoire, PG/6
 Faute civile, PG/5
 Huis clos, PG/179
 Interprétation large et libérale, 2/4
 Obligation de moyen ou de résultat, PG/9, PG/120
 Préjudice, PG/8
 Règles de procédure, PG/2, PG/141
 Relation contractuelle, PG/11

Responsabilité civile, PG/7, PG/8,
PG/10
Responsabilité déontologique,
PG/8
Distinction avec le droit pénal, PG/2,
PG/12-PG/15, PG/141
Fardeau de preuve, PG/181,
PG/186
Faute criminelle, PG/13
Huis clos, PG/178
Protection contre l'auto-
incrimination, PG/15
Sanction, PG/2
Principes généraux, PG/1-PG/62

— E —

Enquête

Voir Syndic

Exécution du mandat

Adresse
Changement, 26/15, 26/29
Erreur, 26/16
Ajout d'assuré à la police d'assurance,
26/32-26/34
Cessation des activités du représentant,
19/26, 26/12
Compétence, 2/81
Condamnations multiples, PG/124,
PG/131
Date d'entrée en vigueur de la
couverture
Erreur, IF/197; 26/14
Délai d'exécution, 26, 26/4-26/8,
37/159
Retour d'appel, 8/2-8/5, 26/9
Demande d'annulation de la police
d'assurance, 26/23, 26/24
Demande de résiliation de la police
d'assurance, 26/25, 26/26
Description du bien, 26/19
Devoirs et obligations du représentant,
25, C25, 26, C26
Importance, 25/1, 26/1, 26/2
Diligence, 26/4, 26/5
Dirigeant, 2/47, 26/13

Divorce
Consentement des deux parties,
26/31
Essence même de la profession, 26/1,
26/7
Gravité, 26/1, 26/7
Infraction connexe
Information au client, C25, C26
Manquement à la déontologie, 37(4)
Absence d'assureur, 37/203
Action sans mandat, 37/183
Adresse du lieu assuré, 37/190
Ajout d'un coassuré, 37/191
Antécédents judiciaires, 37/182
Avis de résiliation, 37/155
Couverture, 37/175-37/179,
37/192, 37/217
Déclaration de risque, 37/181
Délai d'exécution, 37/70-37/72
Délégation de mandat à un autre
représentant, 37/180
Démarche d'assurance, 37/69
Entente entre le représentant et
l'assureur, 37/204
Fausse police d'assurance, 37/198
Fin de mandat, 37/13, 37/202
Information au client, 37/197
Modification de la police
d'assurance, 37/184-37/189
Prime, 37/165-37/171, 37/193
Réclamation, 37/200, 37/201
Renouvellement de la police
d'assurance, 37/202
Résiliation de la police d'assurance,
37/193, 37/196, 37/199
Retour d'appel, 37/134, 37/160,
37/256
Suivi auprès de l'assureur, 37/161
Suivi auprès du client, 37/158,
37/162-37/164, 37/193-37/196
Transmission de l'avenant, 37/174
Transmission de la police
d'assurance, 37/172
Modification de la police d'assurance,
26/17, 26/18, 26/30
Par l'assureur, 26/27, 26/28

Obligation de rendre compte, 37/151-37/154

Avis par courriel, 37/157

Avis verbal, 37/156

Suivi auprès du client, 37/151-37/154, 37/159

Transmission de la police d'assurance, 37/173

Paiement de la prime, 26/21, 26/22

Professionnalisme, PG/334

Réclamation, 25/20, 26/35, 26/36

Renouvellement de la police d'assurance, PG/83, PG/93-PG/96; IF/113, IF/114

Sanction disciplinaire

Amende, IF/113, IF/114, IF/197; 2/47, 8/3, 19/26, 25/20, 26/7, 26/8, 26/12, 26/15, 26/17, 26/18, 26/23-26/27, 26/29, 26/31, 37/13, 37/69, 37/70, 37/72, 37/134, 37/155, 37/158, 37/162, 37/164-37/166, 37/168, 37/170-37/172, 37/175-37/177, 37/179, 37/182, 37/183, 37/185, 37/186, 37/191, 37/194-37/201, 37/203, 37/217

Radiation permanente, 26/35, 26/36, 37/204

Radiation temporaire, 26/20, 26/23, 26/28-26/30, 26/33, 26/34, 37/70, 37/180, 37/203

Réprimande, 2/81, 8/4, 26/9, 26/13, 26/14, 26/16, 26/19, 26/21-26/23, 26/32, 37/71, 37/160, 37/163, 37/167, 37/169, 37/172, 37/174, 37/178, 37/181, 37/187-37/190, 37/192, 37/202

Suspension, 8/2, 8/5, 37/256

Transmission de la proposition d'assurance, 26/20

Transparence, 25, C25, 25/1-25/21

Voir aussi **Découvert**, **Disponibilité**, **Transparence**

— F —

Facteur aggravant

Caractéristique du représentant

Ancien membre de la CHAD, PG/608, PG/632-PG/634

Expérience, PG/630, PG/631

Incompétence, PG/626-PG/629

Position hiérarchique, PG/635, PG/636

Comportement du représentant après l'infraction

Absence de collaboration à l'enquête du syndic, PG/641, PG/642

Absence de remord ou de compassion, PG/643, PG/644

Autre fait sous enquête, PG/655, PG/656

Insouciance, PG/644-PG/649

Récidive, PG/654

Risque de récidive, PG/629, PG/650-PG/653

Considération relative à l'infraction

Abus de confiance, PG/640

Caractère économique, PG/596-PG/600

Durée, PG/581-PG/583

Essence même de la profession, PG/590-PG/592, PG/595

Geste posé à l'insu du client, PG/601

Gravité objective, PG/577-PG/580, PG/595

Malhonnêteté, PG/637, PG/638

Négligence, PG/639

Pluralité d'infractions, PG/588

Rapport direct avec l'exercice de la profession, PG/589

Répétition, PG/584-PG/587

Violation de droits fondamentaux, PG/593-PG/595

Confidentialité, PG/593, PG/617, PG/618

Droit à la vie privée, PG/593, PG/594, PG/618

Respect du secret professionnel, PG/593, PG/595, PG/618	Collaboration avec le syndic, PG/300, PG/402. PG/458, PG/459
Considération relative à la profession et à la protection du public	Consentement à la radiation provisoire, PG/300, PG/459
Dissuasion, PG/608, PG/610-PG/612, PG/625, PG/651	Conséquence résultant d'une poursuite civile, PG/502, PG/503
Exemplarité, PG/608-PG/611, PG/625	Conséquence subie par le représentant, PG/498-PG/501
Honneur et dignité de la profession, PG/603	Correctif apporté, PG/476-PG/481, PG/497
Mise en péril de la protection du public, PG/613-PG/625	Cours de formation, PG/364
Réputation de la profession, PG/604-PG/607	Dénonciation au syndic par le représentant, PG/456
Spécificité de la profession, PG/602	Non-renouvellement du certificat, PG/492-PG/496
Considération relative au client	Perte d'emploi, PG/498-PG/500
Conséquence pour le client, PG/657-PG/663	Perte de réputation, PG/501
Découvert, IF/118	Plaidoyer de culpabilité, PG/460-PG/464
Détermination de la sanction, PG/392	Réhabilitation et faible risque de récidive, PG/405, PG/473-PG/491, PG/539, PG/542-PG/544
Pondération, PG/403, PG/404	Situation financière précaire, PG/470-PG/472, PG/500, PG/507
Recommandation commune, PG/233	Transparence, PG/466
Facteur atténuant	Volonté de se reprendre en main, PG/467-PG/469, PG/485
Absence d'antécédent disciplinaire, PG/406, PG/407	Comportement du représentant au moment de l'infraction
Ancienneté des infractions, PG/538, PG/539	Absence de bénéfice, PG/418-PG/420
Caractéristique du représentant	Âge, PG/409, PG/410, PG/486
Implication sociale, PG/504, PG/505	Bonne foi et absence d'intention malveillante, PG/415-PG/417; 34/9, 34/10, 35/4
Santé, PG/471, PG/506-PG/512	Désespoir, PG/421, PG/422
Santé mentale, PG/510, PG/511, PG/513-PG/516	Erreur de parcours, PG/423-PG/425
Situation familiale, PG/517-PG/521	Infraction isolée, PG/426
Causalité, PG/573	Manque d'expérience professionnelle, PG/411
Comportement du représentant après l'infraction	Première infraction, PG/427
Admission des faits auprès de l'employeur, PG/455	
Admission des faits auprès du syndic, PG/457	
Audition du dossier en une seule occasion, PG/465	

- Problème familial ou personnel,
 PG/412-PG/414
 Considération relative au client
 Absence de conséquences sérieuses
 pour le client, PG/522-PG/526
 Aide apportée au client,
 PG/427-PG/437
 Remboursement des fonds,
 PG/407, PG/527,
 PG/530-PG/535, PG/537
 Délai postinculpatoire, PG/558
De minimis non curat praetor, PG/541
 Détermination de la sanction, PG/392
 Pondération, PG/403, PG/404
 Environnement du représentant
 Menace du client, PG/435,
 PG/449, PG/450
 Organisation ou conditions de
 travail, PG/429-PG/446;
 IF/243
 Procédé de l'assureur,
 PG/541-PG/454
 Situation du client, PG/447,
 PG/448
 Stress, PG/428, PG/431
 Erreur de droit, PG/568-PG/572
 Détermination de la sanction,
 PG/338, PG/568
 Exemplarité positive, PG/542-PG/545
 Facteur neutre, PG/576
 Fardeau de preuve, PG/405-PG/408
 Absence du représentant,
 PG/406-PG/408
 Preuve prépondérante, PG/405
 Représentant, PG/405
 Globalité des sanctions
 Réduction des sanctions,
 PG/546-PG/557
 Gradation des sanctions, PG/665
 Imprécision de la loi, PG/566,
 PG/567
 Avis juridique, PG/567
 Individualisation de la sanction,
 PG/563-PG/565
 Nouveauté de l'infraction, PG/540

 Proportionnalité de la sanction,
 PG/559-PG/562, PG/564,
 PG/565
 Recommandation commune, PG/231,
 PG/233, PG/464
 Rejet, PG/574, PG/575

Falsification
 Voir Représentation fausse

Faute déontologique
 Définition, PG/16-PG/33
 De minimis non curat praetor, PG/18,
 PG/139, PG/173, PG/541
 Distinction avec la faute civile, PG/5
 Distinction avec la faute criminelle,
 PG/13
 Écart de conduite ou de langage,
 PG/22, PG/23; 14/9-14/14
 Erreur de bonne foi, PG/32
 Erreur ou maladresse, PG/24, PG/26;
 23/13, 24/11
 Évaluation, PG/34-PG/42
 Circonstance normale,
 PG/34-PG/36
 Compétence correcte, PG/36
 Conduite d'un professionnel
 moyen, PG/35, PG/36, PG/40,
 PG/41
 Perfection, PG/29-PG/31, PG/39,
 PG/42, PG/45
 Faute personnelle, 2/13, 2/14, 2/16
 Employé, 2/7, 2/34, 2/35
 Tiers, 2/15
 Gravité, PG/20, PG/21,
 PG/27-PG/29, PG/32
 Appropriation de fonds, C37(8),
 37/361-37/363, 37/377
 Confidentialité, IF/268; 23/14,
 24/2, 37/79
 Découvert, IF/116-IF/121, IF/123,
 IF/139, IF/214, IF/231
 Détermination de la sanction,
 PG/358, PG/394, PG/395,
 PG/398, PG/564, PG/565,
 PG/664
 Entrave au syndic, 34/2, 34/5,
 34/13, 34/14, 35/2, 35/3

- Erreur commise de bonne foi, PG/321
 Erreur ou maladresse, PG/24
 Exécution du mandat, 26/1, 26/7
 Facteur aggravant, PG/577-PG/580, PG/595
 Falsification de signature, 37/40, 37/43
 Inscription, PG/33; 2/24, 2/88
 Interprétation de la police d'assurance, 37/270
 Prime, 28/1, 37/37, 37/170, 37/171, 37/251, 37/358
 Publication d'une décision disciplinaire, PG/243
 Radiation provisoire, PG/292, PG/294, PG/297, PG/298
 Recommandation commune, PG/220, PG/228, PG/230
 Rémunération, 22/8, 22/9
 Renouvellement de police d'assurance, IF/69, IF/101
 Représentant non autorisé, 37/477
 Représentation fautive, 15/26, 37/25, 37/27, 37/28, 37/40, 37/43, 37/327, 37/358, 37/455
 Résiliation de police d'assurance, 37/117, 37/278
 Tenue de dossier, IF/260
 Incident de parcours, PG/25
 Influence sur la conduite, PG/46
 Manquement à la législation, PG/19, PG/21
 Norme de conduite, PG/4, PG/8
 Évolutive, PG/4
 Obligation de moyen, PG/30, PG/45
 Répétition des infractions, PG/29, PG/318, PG/358, PG/392
 Facteur aggravant, PG/584-PG/587
 Violation de principes de moralité et d'éthique, PG/16, PG/17; 14/6, 37/1
 Usage et tradition du milieu, PG/16
- Frais et débours**
 Acquiescement, PG/255, PG/256
 Intimé, PG/251
- Modalité de paiement, PG/667, PG/668
 Délai, PG/668
 Paiement partiel, PG/254, PG/257-PG/280
 Condamnation solidaire, PG/276
 Demande de remise, PG/254
 Proportion des infractions coupables, PG/258-PG/260, PG/262, PG/264-PG/269, PG/271-PG/275, PG/277, PG/278, PG/280
 Refus, PG/279
 Partage entre intimés, PG/251, PG/255, PG/281-PG/284
 Dirigeant, PG/284
 Proportion des infractions de chacun, PG/281, PG/283
 Plaignant, PG/251
 Pouvoir discrétionnaire, PG/251, PG/252
 Question nouvelle, PG/251
 Sans frais, PG/251, PG/253
- H —
- Honneur et dignité de la profession**
 Atteinte à l'honneur et à la dignité de la profession, PG/21, PG/24, PG/28, PG/38, PG/85, PG/118, PG/603, PG/632; IF/99; 10/24, 14/13-14/19, 27/5, 37/1-37/13, 37/184, 37/191, 37/325
 Éthique, 37/1
 Facteur aggravant, PG/603
 Liste de comportements non limitative, 37/7
 Manquement à la déontologie, 37, 37/1-37/489
 Objectif de la législation, PG/153
 Preuve, 37/2
 Sanction disciplinaire
 Amende, IF/99; 10/24, 14/14, 14/16-14/18, 27/5, 37/5, 37/8-37/13, 37/191, 37/325
 Radiation temporaire, 10/24, 14/18, 37/9

Réprimande, 14/13, 14/14
 Suspension, 37/8
Voir aussi **Manquement à la déontologie**

Huis clos

Levée, PG/179, PG/242
 Ordonnance, PG/178-PG/180
 Poursuite civile, PG/179
 Poursuite pénale, PG/178
Voir aussi **Procédure disciplinaire**

— I —

Infraction

Découvert, IF/116-IF/237
 Devoir de conseil, IF/1-IF/67
 Facteur aggravant, PG/577-PG/601, PG/637-PG/640
 Facteur atténuant, PG/538-PG/540
 Infraction commise à l'égard de plus d'une personne, PG/130
 Infraction criminelle, 2/76
 Radiation permanente, 2/76
 Infraction liée à une pluralité de dossiers, PG/137
 Utilisation de renseignements de plusieurs clients, PG/137
 Infraction prolongée dans le temps, PG/133, PG/134
 Accusation à la pièce, PG/133
 Accusation par client, PG/133
 Accusation pour chaque année, PG/133
 Accusation pour une période de temps, PG/133
 Manquement à la déontologie, 37, 37/1-37/489
 Pluralité d'infractions liées à un dossier, PG/135, PG/136, PG/588
 Infraction distincte, PG/136
 Infraction menant à une autre, PG/135
 Renouvellement de la police d'assurance, IF/68-IF/115

Tenue de dossier, IF/238-IF/270
Voir aussi **Découvert, Devoir de conseil, Facteur aggravant, Facteur atténuant, Manquement à la déontologie, Renouvellement de la police d'assurance, Tenue de dossier**

Inscription

Défaut, PG/33
 Faux document 37/29, 37/464
 Formulaire
 Omission de déclarer, 2/94
 Gravité, PG/33; 2/24, 2/88
 Sanction disciplinaire
 Amende, 2/94, 37/29, 37/464

Intégrité

Absence de mandat, 9/11
 Appât du gain, 9/13
 Autre représentant, 9/15
 Bonne foi, PG/320
 Confection d'un faux document, 9/14
 Déclaration fausse, 9/8-9/10
 Découvert, IF/237
 Définition, 1/4, 9/3
 Démarche vouée à l'échec, 19/5
 Devoir professionnel, 9
 Négligence, 9/2, 9/16
 Divulgence d'information, 9/4
 Facteur aggravant, PG/607, PG/638
 Faute technique, PG/86
 Information fausse au client, 9/6
 Manquement à la déontologie, 37(5)
 Absence d'assureur, 37/207, 37/221, 37/222
 Absence de mandat, 37/207
 Date de couverture, 37/217
 Démarche vouée à l'échec, 37/206
 Détournement de chèque, 37/219
 Facturation, 37/218
 Information au client, 37/223
 Modification de la police d'assurance, 37/46, 37/210-37/212
 Représentation fausse, 37/208, 37/215
 Résiliation, 37/213-37/216

- Suivi, 37/209
 Transfert de fonds, 37/220
 Mauvaise foi, 9/1
 Intention coupable, 9/1, 15/3, 32/1, 37/17
 Objectif de la législation, **1**, 1/4
 Protection du public, 1/2
 Sanction disciplinaire
 Amende, IF/237; 9/4, 9/5, 9/8, 9/10, 9/13, 9/15-9/17, 19/5, 37/46, 37/206, 37/209, 37/210, 37/212, 37/214-37/217, 37/219-37/223
 Radiation permanente, 9/6
 Radiation temporaire, 9/11, 9/14, 37/208, 37/211, 37/213, 37/218, 37/221, 37/222
 Réprimande, 9/9
 Suspension, 9/11, 37/207, 37/220
 Statut de représentant douteux, 9/12
 Transmission d'information, 9/16
 Utilisation de noms similaires, 9/5
Voir aussi **Conduite du représentant**
- Intérêt du client**
 Absence d'assureur, 19/9
 Certificat de garantie de remplacement non assuré, 19/11
 Cessation des activités du représentant, 19/26
 Démarche pour réduire la prime, 19/22
 Démarche vouée à l'échec, 19/5, 37/206
 Dépôt de chèque adressé au client, 19/4
 Devoirs et obligations du représentant, **19**, 29/3
 Double couverture d'assurance, 19/7, 19/8
 Faillite du représentant, 19/25
 Fausse police d'assurance, 19/16
 Imputation des paiements de prime, 19/23
 Information fautive sur l'état de compte, 19/13
 Intérêt des tiers, 37/150
 Limite de garantie, 19/6
 Modification de la police d'assurance sans autorisation, 19/5
 Politique du cabinet, 19/14, 19/15
 Primauté, **19**, 19/1-19/26
 Réclamation non indemnisée d'un assureur externe, 19/12
 Renouvellement de la police d'assurance, 19/20, 19/21
 Représentant de l'assureur, 19/24
 Résiliation de la police d'assurance sans autorisation, 19/17, 19/18
 Non-paiement de la prime, 19/19
 Sanction disciplinaire
 Amende, 19/2-19/5, 19/7, 19/9-19/11, 19/16, 19/19-19/21, 19/23, 19/24, 19/26, 37/8, 37/150, 37/206, 37/220
 Radiation provisoire, 19/11, 19/12
 Radiation temporaire, 19/9, 19/11-19/14, 19/17
 Refus de nouveau certificat, 19/25
 Réprimande, 19/6, 19/8, 19/15, 19/18
 Suspension, 19/3, 19/10, 37/8, 37/220
 Transfert de crédit de compte client, 19/3, 19/10, 37/8, 37/220
 Commission, 19/3, 37/8, 37/220
Voir aussi **Conflit d'intérêts**
- L —
- Lien d'affaires**
 Divulgateur, 2/87, 2/95
 Sanction disciplinaire
 Amende, 2/87, 2/95
- M —
- Malhonnêteté**
 Distinction avec négligence, 37/15, 37/16
 Facteur aggravant, PG/637, PG/638
 Manquement à la déontologie, **37(1)**
 Abus de confiance, 37/47, 37/48
 Appropriation de fonds, 37/18-37/22

- Conflit d'intérêts, 37/48-37/50
 Déclaration fautive, 37/30-37/39, 37/51
 Falsification de compte de dépenses, 37/23, 37/24
 Falsification de document, 37/25-37/29
 Falsification de signature, 37/40-37/43
 Modification de document, 37/44-37/46
 Preuve, PG/185; 9/2, 37/2, 37/14, 37/54
 Défense de bonne foi, PG/185
 Doute raisonnable, PG/185
 Intention coupable, PG/185; 37/17
 Sanction disciplinaire
 Amende, 37/18, 37/20, 37/21, 37/23, 37/27-37/29, 37/31-37/37, 37/40, 37/43, 37/44, 37/46, 37/47, 37/51
 Radiation permanente, 37/19, 37/48, 37/49
 Radiation temporaire, 37/22, 37/24-37/26, 37/38, 37/39, 37/50
 Refus de renouveler le certificat, 37/42
 Réprimande, 37/30, 37/45
 Suspension, 37/50
Voir aussi **Appropriation de fonds, Renseignements requis par l'assureur, Représentation fautive**
- Mandataire, 2, C2**
 Obligation envers le client, 2/45
- Manquement à la déontologie**
 Honneur et dignité de la profession, 37, 37/1-37/489
 Appropriation de fonds, 37(8), C37(8), 37/361-37/440
 Devoir de conseil, 37(6), 37/224-37/290
 Divulgence d'information, 37(10), 37/472, 37/473
- Exécution du mandat, 37(4), 37/151-37/204
 Incitation à poser un acte illégal, 37(11), 37/474-37/476
 Intégrité envers le client, 37(5), 37/205-37/223
 Intervention d'un tiers, 37(3), 37/146-37/150
 Malhonnêteté ou négligence, 37(1), 37/14-37/138
 Qualité des services, 37(2), 37/139-37/144
 Rémunération, 37(13), 37/485-37/489
 Représentant non autorisé, 37(12), 37/477-37/484
 Représentation fautive, 37(7), 37/291-37/360, 37(9), 37/441-37/471
 Sollicitation de services, 37(14)
- Voir aussi* **Appropriation de fonds, Devoir de conseil, Exécution du mandat, Honneur et dignité de la profession, Intégrité, Malhonnêteté, Négligence, Qualité des services, Rémunération, Représentant, Représentant non autorisé, Représentation fautive, Sollicitation de services, Tiers**
- N —
- Négligence**
 Découvert, IF/147, IF/148, IF/154, IF/173, IF/185, IF/191, IF/211, IF/212, IF/231, IF/232
 Définition, 37/52
 Distinction avec malhonnêteté, 37/15, 37/16
 Distraction, 37/55
 Facteur aggravant, PG/639
 Manquement à la déontologie, 37(1), 37/138
 Adresse erronée, 37/99
 Avenant, 37/109-37/111

Consentement du client, 37/78, 37/79, 37/112, 37/120	Renseignements requis par l'assureur, 29/2, 29/12, 29/30-29/34, 29/42, 29/52, 29/54
Couverture, 37/90, 37/91, 37/95, 37/100	Répétition des infractions, PG/29
Crédit de prime, 37/131-37/133	Sanction disciplinaire
Date, 37/106	Amende, IF/147, IF/148, IF/154, IF/185, IF/191, IF/211, IF/212, IF/231, IF/232, IF/261 ; 9/16, 29/2, 29/12, 29/30, 29/31, 29/33, 29/42, 29/54, 37/56, 37/59, 37/60, 37/63-37/70, 37/72, 37/74-37/76, 37/78-37/80, 37/84, 37/86-37/91, 37/95, 37/96, 37/98, 37/100-37/103, 37/105, 37/107, 37/109, 37/114, 37/117-37/119, 37/121-37/126, 37/130, 37/131, 37/134, 37/136, 37/138
Délai, 37/66, 37/67, 37/70-37/73, 37/98	Radiation permanente, 29/52, 37/137
Démarche nécessaire, 37/68-37/72, 37/107, 37/108	Radiation temporaire, IF/173 ; 37/70, 37/81-37/83, 37/108, 37/110, 37/120
État de compte, 37/130	Réprimande, IF/259, IF/260 ; 29/12, 29/32, 29/34, 37/57, 37/58, 37/61, 37/62, 37/71, 37/73, 37/77, 37/81, 37/85, 37/92-37/94, 37/97, 37/99, 37/106, 37/111-37/113, 37/116, 37/133, 37/135, 37/138
Évaluation du bien, 37/63	Suspension, 37/104, 37/115
Falsification de signature, 37/80-37/84	Transmission d'information, 9/16
Identification des besoins du client, 37/56-37/58	
Identification du bien, 37/89	
Information transmise à l'assureur, 37/86-37/88	
Mandataire non autorisé, 37/85	
Modification à la police d'assurance, 37/93, 37/94, 37/112	
Multiplicité d'assurance, 37/92	
Note de couverture fausse, 37/101-37/105	
Paiement de la prime, 37/73-37/77	
Préparation de la proposition, 37/64, 37/65	
Protection des informations sur le site internet, 37/136	
Renouvellement de la police d'assurance, 37/115	
Renseignements requis par l'assureur, 37/122-37/126, 37/135, 37/137	
Résiliation de la police d'assurance, 37/113, 37/114, 37/116-37/119, 37/121	
Retour d'appel, 37/134	
Suivi, 37/96, 37/97	
Visite des lieux, 37/59-37/62	
Paiement d'indemnité sans explication, 37/128, 37/129	
Preuve, 9/2, 37/2, 37/14, 37/53, 37/54	
Référence à un expert, 37/127	

— P —

Paiement de la prime

Annulation de la police d'assurance, 28/10
Appropriation de fonds, 28/3-28/9, 37/384-37/393, 37/397, 37/398, 37/400, 37/402-37/409, 37/411-37/413, 37/415-37/419
Conflit d'intérêts, 10/11, 10/12, 10/29
Coordonnée bancaire, 37/75

- Devoirs et obligations du représentant, **28**
- Droit de rétention, 28/2
- Exception d'inexécution, 28/2
- Exécution du mandat, 26/21, 26/22, 37/165-37/171, 37/193
- Gravité, 28/1, 37/37, 37/170, 37/171, 37/251, 37/358
- Non-paiement de la prime, 19/19, 37/321
- Paiement préautorisé, 37/76, 37/77
- Réduction, 19/22
- Remise à l'assureur, 37/73
- Représentation fautive, 15/11, 15/18, 15/19, 37/39, 37/328-37/330, 37/358
- Retard de paiement, IF/83
- Retour de chèques au client, 37/74
- Sanction disciplinaire
- Amende, IF/83; 10/12, 10/29, 15/11, 19/19, 25/16, 28/2, 28/5, 28/10, 37/37, 37/74-37/76, 37/165, 37/166, 37/168, 37/170, 37/171, 37/251, 37/328-37/330, 37/358, 37/384-37/390, 37/398, 37/402-37/404, 37/407, 37/411, 37/412, 37/415-37/418
- Limitation d'exercice, 37/407
- Radiation permanente, 28/2, 28/6
- Radiation temporaire, 15/18, 28/4, 28/7, 37/39, 37/321, 37/329, 37/384, 37/385, 37/387-37/389, 37/391, 37/392, 37/397, 37/398, 37/400, 37/402-37/406, 37/408, 37/411, 37/412, 37/415-37/419
- Refus de renouveler le certificat, 28/8, 37/413
- Remboursement. 28/8
- Réprimande, 15/19, 26/21, 26/22, 37/73, 37/77, 37/167, 37/169
- Suspension, 28/3, 28/9, 37/393, 37/407
- Transparence, 25/16
- Voir aussi* **Renseignements requis par l'assureur**
- Plaidoyer de culpabilité**, PG/204-PG/208
- Condition, PG/206
- Définition, PG/204
- Détermination de la sanction, PG/207, PG/460-PG/464; 37/376
- Parité, PG/389
- Reconnaissance de la faute déontologique, PG/205
- Voir aussi* **Procédure disciplinaire**
- Plaignant**
- Devoirs et obligations du représentant, **36**
- Intervention auprès d'un plaignant, **36**, 36/1
- Acquittement d'une réclamation, 36/2
- Règlement à l'amiable, 35/7, 36/3-36/6
- Retrait de la plainte déontologique, 35/7, C36, 36/3-36/6
- Sanction disciplinaire
- Amende, 36/1
- Réprimande, 35/7, 36/4, 36/6
- Voir aussi* **Plainte déontologique**
- Plainte déontologique**
- Affidavit, PG/95, PG/98
- Condamnations multiples, PG/122-PG/131
- Application du principe, PG/125-PG/128
- Exécution du mandat, PG/124
- Information, PG/124
- Infraction commise à l'égard de plus d'une personne, PG/130
- Interdiction, PG/122, PG/123, PG/125, PG/128, PG/129
- Origine des infractions, PG/127-PG/129
- Dépôt, PG/138-PG/140
- Pouvoir discrétionnaire du syndic, PG/138
- Traitement équitable, PG/139

- Fardeau de preuve
 Libellé de la plainte déontologique, PG/107-PG/109, PG/114, PG/121
 Modification, PG/142, PG/158-PG/167
 Choix d'accusation, PG/160
 Conformité avec la preuve, PG/159, PG/162
 Droit à une défense pleine et entière, PG/148, PG/163, PG/165, PG/166
 En tout temps, PG/167
 Information après le dépôt, PG/158
 Infraction reprochée, PG/161, PG/164, PG/165
 Préjudice à la défense, PG/163, PG/165, PG/166
 Plainte privée, PG/153-PG/155, PG/161
 Rédaction, PG/96-PG/137
 Accusations multiples, PG/123
 Caractère contraignant du libellé, PG/108, PG/109, PG/112-PG/114, PG/117-PG/121, PG/148
 Date de l'infraction, PG/101, PG/119
 Description des actes reprochés, PG/96-PG/98, PG/100, PG/101
 Droit à une défense pleine et entière, PG/95, PG/98, PG/99, PG/105-PG/107, PG/115, PG/149
 Énoncé général, PG/105, PG/109
 Énoncé vague et ambigu, PG/115
 Falsification, PG/108
 Identification des personnes impliquées, PG/105
 Importance, PG/106-PG/121
 Infraction distincte, PG/136
 Infraction liée à une pluralité de dossiers, PG/137
 Infraction prolongée dans le temps, PG/133, PG/134
 Manquement à une norme déontologique, PG/96, PG/99, PG/103, PG/107, PG/118
 Manquement à une norme professionnelle, PG/109
 Pluralité d'infractions liées à un dossier, PG/135, PG/136
 Plusieurs manquements, PG/110, PG/111
 Plusieurs reproches, PG/104, PG/132
 Règle souple, PG/97-PG/101, PG/115
 Retrait, PG/82-PG/84, PG/156, PG/157
 Comité de discipline, PG/82-PG/84
 Entente entre les parties, PG/83
 Intervention auprès d'un plaignant, 35/7, C36, 36/3-36/6
 Motif médical, PG/156
 Poursuite civile, PG/82
 Retrait d'un chef, PG/84
Voir aussi **Affidavit, Infraction, Plaignant, Plainte privée, Syndic**
Plainte privée, PG/153-PG/155
 Droit à une défense pleine et entière, PG/153
 Modification par le Comité de discipline, PG/161
 Présence du plaignant, PG/154
 Souplesse, PG/153
Police d'assurance
 Agricole, 9/17
 Automobile, PG/129, PG/135;
 IF/27, IF/31, IF/33, IF/34, IF/46, IF/48-IF/51, IF/72, IF/84, IF/85, IF/95, IF/104, IF/105, IF/109, IF/114, IF/128, IF/145, IF/164-IF/188, IF/193, IF/203, IF/205, IF/216, IF/227, IF/232-IF/234, IF/237, IF/259;
 9/9, 9/14, 10/23, 10/29, 15/13, 15/15, 15/17, 15/18, 17/4, 17/5, 19/5, 19/6, 19/13, 19/16, 19/23, 20/4, 21/4, 22/6, 22/10, 23/10,

- 23/11, 23/13, 24/9-24/11, 25/13, 25/17, 26/29, 27/2, 27/8, 27/13, 29/6-29/15, 29/25, 29/33, 32/4, 37/25, 37/30, 37/46, 37/55, 37/63, 37/64, 37/67, 37/69, 37/70, 37/78, 37/83, 37/87, 37/89, 37/93, 37/101, 37/102, 37/116, 37/117, 37/134, 37/147, 37/148, 37/150, 37/162, 37/163, 37/169, 37/177, 37/178, 37/185, 37/187-37/189, 37/195, 37/203, 37/210, 37/212, 37/221, 37/222, 37/237, 37/238, 37/242, 37/253, 37/262, 37/264, 37/272, 37/278, 37/282, 37/284, 37/285, 37/295, 37/311, 37/313, 37/314, 37/318, 37/319, 37/326, 37/327, 37/329, 37/332, 37/392, 37/446, 37/453, 37/455, 37/472, 37/486
- Entreprise, IF/28, IF/64, IF/101, IF/108, IF/128, IF/189-IF/196, IF/261 ; 9/10, 17/2, 19/17, 25/14, 26/8, 26/15, 26/32, 27/6, 27/9, 29/24, 29/32, 29/36, 29/54, 29/58, 37/26, 37/31, 37/51, 37/62, 37/82, 37/85, 37/91, 37/120, 37/122, 37/175, 37/197, 37/208, 37/217, 37/232, 37/235, 37/241, 37/274, 37/296, 37/337, 37/442, 37/443, 37/447, 37/450, 37/453, 37/458
- Habitation, PG/129, PG/136; IF/29, IF/76, IF/77, IF/80, IF/96, IF/102, IF/103, IF/115, IF/128, IF/132-IF/152, IF/155, IF/160-IF/162, IF/203, IF/222, IF/223, IF/231, IF/269; 2/40, 2/41, 9/9, 9/14, 9/17, 15/10, 15/12, 15/21, 20/3, 21/3, 26/17-26/19, 26/24, 26/26, 26/29, 26/30, 26/34, 27/3, 29/21, 29/37, 29/39, 29/40, 37/25, 37/30, 37/34, 37/35, 37/55, 37/65, 37/94, 37/112, 37/186, 37/231, 37/236, 37/239, 37/240, 37/244, 37/253, 37/269, 37/275, 37/312, 37/326, 37/331, 37/334, 37/336, 37/342, 37/360, 37/448, 37/449, 37/452, 37/453, 37/455, 37/457, 37/475, 37/476
- Preuve**
- Absence, PG/188
- Arrêt des procédures, PG/173
- Appropriation de fonds, 37/365, 37/428, 37/429
- Devoir de conseil, PG/38, PG/187; 37/2, 37/14, 37/54
- Diligence raisonnable, 2/10
- Équité procédurale, PG/144
- Essence même de la profession, PG/187; 37/2, 37/14, 37/54
- Fardeau, PG/181-PG/187
- Comportement prohibé, 37/2, 37/14
- Doute raisonnable, PG/185
- Droit pénal, PG/181, PG/186
- Facteur atténuant, PG/405-PG/408
- Intention coupable, PG/108, PG/185; 16/1, 37/17
- Libellé de la plainte déontologique, PG/107-PG/109, PG/114, PG/121
- Norme codifiée, PG/187
- Plusieurs reproches, PG/104
- Poursuivant, PG/183
- Prépondérance de probabilités, PG/182, PG/183, PG/186, PG/405
- Preuve claire et convaincante, PG/181, PG/183, PG/184, PG/186
- Us et coutumes de la profession, PG/187; IF/248; 29/5, 37/2, 37/54
- Honneur et dignité de la profession, 37/2
- Lacune
- Connaissance personnelle, PG/189-PG/191
- Malhonnêteté, PG/185; 9/2, 37/2, 37/14, 37/54
- Doute raisonnable, PG/185

- Intention coupable, PG/185;
37/17
- Modification de la plainte
déontologique, PG/159, PG/162
- Moyen, PG/193-PG/202
 - Aveu, PG/198
 - Condamnation par un autre comité
de discipline, PG/195
 - Exclusion, PG/202
 - Critère, PG/202
 - Expert, PG/107, PG/109, PG/187,
PG/199, PG/200; IF/248,
IF/270; 29/5, 37/2, 37/14,
37/54
 - Fait postérieur, PG/201
 - Note au dossier, PG/193, PG/194
 - Témoignage
 - Crédibilité, PG/197, PG/209
 - Oùï-dire, PG/196, PG/209,
PG/210
- Négligence, 9/2, 37/2, 37/14, 37/53,
37/54
- Radiation provisoire
 - Levée de la mesure provisoire,
PG/305
 - Menace pour le public, PG/292
 - Preuve *prima facie*, PG/292,
PG/294, PG/297
- Renseignements requis par l'assureur,
29/5
- Représentation fautive
 - Absence de mauvaise foi, 15/3
 - Intention coupable, 15/1-15/4,
16/1, 35/1, 37/291-37/294,
37/451
- Représentation sur sanction
 - Oùï-dire, PG/209, PG/210
 - Preuve additionnelle, PG/230
 - Preuve testimoniale ou
documentaire, PG/209
- Tenue de dossier, IF/247, IF/248,
IF/270
 - Présomption, IF/247
- Transparence, 25/3
- Procédé déloyal envers l'assureur**
 - Abus de la bonne foi, 27, 27/1, 27/2,
32/6
- Clause de non-concurrence et de non-
solicitation, 27/14, 27/15
- Commission, 27/1, 27/12
- Date du sinistre, 32/6
- Déclaration fautive, 27/5-27/9, 27/13
- Dénigrement, 27/16
- Devoirs et obligations du représentant,
27
- Falsification de signature, 27/11,
37/42, 37/43
- Instruction de l'assureur, 27/10
- Modification rétroactive de la police
d'assurance, 27/3
- Renseignement bancaire, 27/4
- Sanction disciplinaire
 - Amende, 27/2, 27/3, 27/5-27/9,
27/11-27/14, 27/16, 37/43
 - Radiation provisoire, 32/6
 - Radiation temporaire, 27/4, 27/13,
32/6
 - Refus de renouveler le certificat,
37/42
 - Réprimande, 27/1, 27/10
 - Suspension, 27/15
- Souscription à une police d'assurance,
27/1-27/3
- Voir aussi* **Renseignements requis par
l'assureur**
- Procédé déloyal envers un autre
représentant**
 - Abus de la bonne foi, 32, 32/1
 - Définition de déloyal, 32/2
 - Devoirs et obligations du représentant,
32
 - Divulgaration de faillite, 32/9
 - Intention coupable, 32/1
 - Mauvaise foi, 32/1, 32/2
 - Lettre de confirmation d'emploi
falsifiée, 32/8
 - Nature du risque, 9/15, 15/14, 25/5,
32/3
 - Paiement de la prime, 32/4
 - Renouvellement de certificat
 - Responsabilité, 32/10
 - Rétention de sommes perçues, 32/5

- Sanction disciplinaire
 Amende, 9/15, 15/14, 25/5, 32/3,
 32/4, 32/7, 32/9, 32/10
 Radiation permanente, 32/5
 Radiation provisoire, 32/8
 Radiation temporaire, 32/8
 Supposition de personne, 32/7
 Transparence, 9/15, 15/14, 25/5, 32/3
- Procédure disciplinaire,**
 PG/138-PG/291
- Ajournement
 Défense pleine et entière, PG/177
 Pouvoir discrétionnaire, PG/177
- Arrêt des procédures, PG/168-PG/175
 Absence de preuve convaincante,
 PG/173
 Audition de la plainte,
 PG/170-PG/172
 Circonstance exceptionnelle,
 PG/169
 Décès du représentant, PG/175
 Délai préinculpatoire, PG/168
 Préjudice à la défense, PG/168
- Clôture des plaidoiries
 Représentation additionnelle,
 PG/203
- Décision disciplinaire
 Motivation, PG/234-PG/236
 Publication, PG/237-PG/248
 Rectification, PG/76, PG/285
 Révision en contrôle judiciaire,
 PG/234, PG/286-PG/291
 Suspension de l'application d'une
 sanction, PG/249, PG/250
- Équité procédurale, PG/70,
 PG/144-PG/146, PG/291
- Frais et débours, PG/251-PG/284
- Huis clos, PG/178-PG/180
 Levée, PG/179, PG/242
 Poursuite civile, PG/179
 Poursuite pénale, PG/178
- Jurisprudence non citée, PG/192
- Plaidoyer de culpabilité,
 PG/204-PG/208
 Condition, PG/206
 Définition, PG/204
- Détermination de la sanction,
 PG/207, PG/460-PG/464;
 37/376
 Parité, PG/389
 Reconnaissance de la faute
 déontologique, PG/205
- Plainte déontologique
 Dépôt, PG/138-PG/140
 Modification, PG/142, PG/148,
 PG/158-PG/167
 Plainte privée, PG/153-PG/155
 Retrait, PG/82-PG/84, PG/156,
 PG/157
- Preuve
 Absence, PG/188
 Fardeau, PG/181-PG/187
 Moyen, PG/193-PG/202
- Règles
Code de procédure civile, PG/2,
 PG/141
 Sauvegarde des droits du
 représentant, PG/142, PG/143
 Souples, PG/142
- Représentant
 Indépendance de l'avocat, PG/176
 Représentation par avocat, PG/151
- Représentation sur sanction,
 PG/209-PG/233
- Requête en précisions, PG/152
- Voir aussi* **Décision disciplinaire,**
Défense du représentant, Frais et
débours, Plainte déontologique,
Preuve, Publication d'une
décision disciplinaire, Radiation
provisoire, Représentation sur
sanction, Requête en précisions,
Sanction disciplinaire
- Professionnalisme**
 Conduite, 14/1, 37/6
 Définition, 2/80
 Dirigeant, PG/27; IF/81; 2/34, 2/51,
 2/52, 2/75
 Exécution du mandat, PG/334
 Fin de mandat, 2/81, 37/13
 Information au client, IF/97; 25/14,
 37/232
 Accès, 8/2

- Limite de garantie, 19/6
 Manquement à une norme professionnelle, PG/109
 Modification de police d'assurance, 37/46, 37/210
 Renouvellement de police d'assurance, IF/97; 37/255
 Résiliation de police d'assurance, 37/279
 Sanction disciplinaire
 Amende, IF81, IF/97; 2/51, 2/75, 25/14, 37/13, 37/46, 37/210, 37/232, 37/255, 37/279
 Radiation temporaire, 2/52
 Réprimande, 2/81, 19/6
 Suspension, 8/2
 Tenue de dossier, IF/238
Voir aussi **Conduite du représentant**
- Protection du public**
 Ajournement des procédures, PG/177
 Appropriation de fonds, 37/361, 37/427, 37/432
 Assurance responsabilité, 2/30
 Atteinte à la protection du public, PG/27, PG/29, PG/613-PG/625; IF/4, IF/17, IF/118; 2/20, 2/34, 2/63, 2/68, 37/361, 37/427, 37/477
 Découvert, IF/118
 Détermination de la sanction, PG/361, PG/367, PG/402, PG/427, PG/494, PG/647, PG/650
 Facteur aggravant, PG/602-PG/625
 Devoir de conseil, IF/4, IF/7, IF/10, IF/11, IF/17
 Devoirs et obligations du représentant, **11-16**
 Conduite, **14**, 14/1-14/20
 Directive de l'AMF, 11/2
 Entrave au syndic, 34/1, 34/13, 34/14, 35/3
 Mesure d'éducation et d'information, **13**
 Mesure de protection, **11**, 11/1-11/3
 Niveau de compétence, **16**, 16/1, 16/2
 Représentation fautive, **15**, 15/1-15/27
 Qualité des services, **12**, 12/1
 Faute technique, PG/85, PG/86
 Interprétation de la législation, PG/53, PG/139
 Objectif de la législation, PG/1, PG/33, PG/327, PG/345-PG/347, PG/359; **1**, 1/2, 1/3, 2/9, 2/24, 2/25, 2/37, 2/82, 10/6
 Publication d'une décision disciplinaire, PG/239, PG/240, PG/243, PG/244, PG/246-PG/248
 Radiation provisoire, PG/292-PG/294, PG/297, PG/298, PG/305
 Recommandation commune, PG/83, PG/212-PG/214, PG/217
 Renouvellement de police d'assurance, IF/69, IF/71
 Sanction disciplinaire
 Amende, 2/24, 2/30, 2/68, 2/82, 11/1, 12/1, 34/14
 Exclusion de la CHAD, 35/3
 Radiation temporaire, 2/25, 34/13
- Publication d'une décision disciplinaire**
 Avis de radiation, PG/243, PG/246
 Avis de suspension, PG/245
 Exemplarité, PG/237, PG/239, PG/243, PG/247
 Gravité, PG/243
 Ordonnance de non-publication, PG/237, PG/239, PG/241, PG/242
 Circonstance exceptionnelle, PG/237, PG/239, PG/243
 Levée, PG/179, PG/242
 Nom du cabinet, PG/245
 Poursuite civile, PG/179, PG/242
 Protection contre l'auto-incrimination, PG/15;
 Sec-VI/1
 Présomption, PG/238

Protection du public, PG/239,
PG/240, PG/243, PG/244,
PG/246-PG/248

— Q —

Qualité des services

Devoirs et obligations du représentant
Protection du public, **12**, 12/1
Manquement à la déontologie, **37(2)**
Dépression, 37/140, 37/141
Entente d'exclusivité, 37/143
Maladie réduisant les facultés,
37/139, 37/142
Sanction disciplinaire
Amende, 12/1
Radiation permanente, 37/142
Radiation provisoire, 37/139
Radiation temporaire, 37/140,
37/141, 37/145
Refus de renouveler le certificat,
37/144
Voir aussi **Conduite du représentant**

— R —

Radiation

Publication de l'avis, PG/243, PG/246
Type de sanction, PG/371
Voir aussi **Radiation provisoire,**
Sanction disciplinaire

Radiation provisoire, PG/292-PG/305

Critère, PG/297, PG/298
Atteinte à la profession, PG/297
Délai du dépôt de la requête,
PG/297
Preuve *prima facie*, PG/297
Protection du public, PG/297,
PG/298
Reproche grave, PG/292, PG/294,
PG/297, PG/298
Demande en cas d'entrave au syndic,
35/18
Levée, PG/305
Fardeau de preuve, PG/305
Mesure exceptionnelle, PG/292

Procédure, PG/294-PG/296
Défense du représentant, PG/294
Équité procédurale, PG/294
Examen de la nature et de la gravité
des faits, PG/294
Préjugement de la culpabilité,
PG/294, PG/295
Présomption d'innocence, PG/294
Suspension de l'inscription,
PG/296
Protection du public,
PG/292-PG/294, PG/297,
PG/298, PG/305
État physique ou psychique,
PG/293
Menace pour le public, PG/292
Preuve *prima facie*, PG/292,
PG/294, PG/297
Réduction de la période de radiation,
PG/303, PG/304
Radiation temporaire, PG/303,
PG/304
Rétroactivité, PG/303
Requête accueillie, PG/299, PG/300
Consentement du représentant,
PG/300
Facteur atténuant, PG/300
Requête rejetée, PG/301, PG/302
Limite d'exercice, PG/301
Voir aussi **Sanction disciplinaire**

Recommandation commune
Acceptation, PG/212-PG/220
Circonstance exceptionnelle,
PG/218, PG/219
Gravité de l'infraction, PG/220,
PG/228, PG/230
Intérêt public, PG/212-PG/214,
PG/217
Motif sérieux, PG/221
Parité des sanctions, PG/385
Pouvoir discrétionnaire,
PG/213-PG/215, PG/219,
PG/221, PG/230
Substitution, PG/215
Rejet, PG/228-PG/233, PG/358
Avis de l'intention de rejet, PG/230
Exemplarité, PG/228

- Facteur aggravant, PG/233
 Facteur atténuant, PG/231, PG/233, PG/464
 Gradation des sanctions, PG/666
 Gravité de l'infraction, PG/228, PG/230
 Parité des sanctions, PG/391
 Pouvoir discrétionnaire, PG/230
 Preuve additionnelle, PG/230
 Représentant absent lors de l'audition, PG/226, PG/227
 Non représenté par un avocat, PG/226, PG/227
 Représentant non représenté par un avocat, PG/221-PG/225
 Comparution devant le Comité de discipline, PG/224, PG/225
 Condition d'application des critères d'intervention, PG/224
 Consentement libre et éclairé, PG/224
 Demande unilatérale, PG/221
 Devoir d'assistance du tribunal, PG/223
 Équité, PG/222
 Pouvoir discrétionnaire, PG/221, PG/225
 Rapport de force entre les parties, PG/222-PG/224
Voir aussi **Représentation sur sanction**
- Remise de documents**
 Client
 Devoirs et obligations du représentant, **26.1**
 Droit de rétention, C26.1
 Liste des sinistres, 26.1/2
 Sanction disciplinaire
 Amende, 26.1/2, 35/9
 Radiation temporaire, 35/12
 Syndic, 34/15, 34/19, 35/5, 35/9, 35/12
 Obligation de résultat, 34/15, 35/5
- Rémunération**
 Caractère juste et raisonnable, **21**, 21/1, 21/4
- Devoirs et obligations du représentant, **21**, **22**
 Facteur de fixation, **21**
 Difficulté du problème soumis, **21**, 21/2, 22/2
 Expérience, **21**
 Importance de l'affaire, **21**
 Responsabilité assumée, **21**
 Service inhabituel exigeant une compétence exceptionnelle, **21**
 Temps consacré à l'affaire, **21**
 Frais non inclus dans la prime d'assurance, **22**
 Avis au client, 22/3-22/10
 Distinction entre honoraire et frais, 22/2
 Gravité, 22/8, 22/9
 Manquement à la déontologie, **37(13)**
 Falsification de facture, 37/485, 37/488
 Politique de facturation, 37/486
 Service non rendu, 37/487, 37/489
 Représentant autorisé, **3-6**, 6/1
 Représentant non autorisé, **3**, **4**
 Absence de rémunération, 37/481
 Sanction disciplinaire
 Amende, 21/4, 22/4-22/6, 22/8-22/10, 37/485-37/489
 Radiation temporaire, 21/4, 22/10, 37/481, 37/486
 Réprimande, 6/1, 21/3, 22/7
 Sollicitation de services, 7
 Transmission à l'assureur du paiement de la prime, 21/3
- Renouvellement de la police d'assurance**, IF/68-IF/115
 Absence de démarche, IF/93-IF/96
 Découvert, IF/93-IF/96
 Demande rétroactive, IF/93
 Exécution du mandat, 37/202
 Gravité, IF/69, IF/101
 Information au client, IF/89-IF/92, IF/97-IF/112
 Condition du renouvellement, IF/91, IF/92
 Découvert, IF/98, IF/103-IF/105, IF/211, IF/212, IF/222, IF/224

- Information tardive, IF/99
 Non-renouvellement par l'assureur, IF/97-IF/112
 Procédure de renouvellement, 37/237
 Professionnalisme, IF/97 ; 37/255
 Intérêt du client, 19/20, 19/21
 Négligence, 37/115
 Politique en contravention, IF/80, IF/81
 Dirigeant de cabinet, IF/80, IF/81
 Protection du public, IF/69, IF/71
 Refus du client, IF/113-IF/116
 Demande de non-renouvellement, IF/113-IF/115
 Représentation fautive, 37/348
 Responsabilité du représentant, IF/82-IF/88
 Découvert, IF/82
 Mandat implicite, IF/82
 Retard de paiement de la prime, IF/83
 Sanction disciplinaire, IF/68
 Amende, IF/70, IF/74, IF/76, IF/77, IF/79-IF/81, IF/83, IF/86, IF/91, IF/93-IF/101, IF/103, IF/105, IF/108, IF/110-IF/115, IF/222-IF/224 ; 19/20, 19/21, 37/237, 37/255, 37/348
 Radiation temporaire, IF/79, IF/85, IF/87, IF/107, IF/109
 Réprimande, IF/73, IF/75, IF/79, IF/84, IF/88-IF/90, IF/102, IF/104, IF/106 ; 37/202
 Suspension, IF/94 ; 37/115
 Vérification des besoins du client, IF/68-IF/79
 Protection du public, IF/69, IF/71
- Renseignements personnels du client**
 Confidentialité, **23**, 23/2-23/16, **24**, 24/2-24/13
 Conservation et destruction de dossier, IF/264, IF/265, IF/268
 Droit fondamental, 23/2
 Facteur aggravant, PG/593- PG/595, PG/617, PG/618
- Consentement du client, 2/39, 2/82-2/84, 23/3, 23/5-23/8, 23/11, 24/4-24/8, 24/10, 24/13, 37/78, 37/79
 Collecte par un tiers, 23/10, 24/9
 Verbal, 23/4, 24/3
 Devoirs et obligations du représentant, **23**, **24**
 Erreur, 23/13, 24/11
 Essence même de la profession, PG/595
 Gravité, IF/268 ; 23/14, 24/2, 37/79
 Partage de local avec un tiers, 23/15
 Protection des informations, 24/4
 Renseignements bancaires, 2/39, 2/82-2/84, 23/5-23/9, 23/12, 23/14, 24/6-24/8
 Sanction disciplinaire
 Amende, IF/268 ; 2/39, 2/82, 2/85, 23/5, 23/6, 23/8, 23/10-23/12, 23/14, 23/15, 24/4, 24/6, 24/8-24/10, 24/13, 37/78, 37/79
 Radiation provisoire, 24/4
 Radiation temporaire, IF/265
 Réprimande, 2/83, 2/84, 23/3, 23/9, 24/5, 24/12, 24/13
 Suspension, 23/7, 24/7
 Transmission de renseignements, 2/83, 2/85, 23/12, 24/5, 24/8
 Tiers, 24/12, 24/13
Voir aussi **Tenue de dossier**
- Renseignements requis par l'assureur**
 Assurance automobile, 29/6-29/15, 37/87
 Accident antérieur, 29/9, 29/13
 Créancier, 27/8, 29/6
 Découvert, 29/25
 Identité du conducteur principal, 29/7
 Immatriculation du véhicule, 27/8, 29/11
 Point d'inaptitude, 29/8
 Refus d'assurance antérieur, 29/13
 Résiliation antérieure pour défaut de paiement de la prime, 29/6, 29/14

- Suspension de permis de conduire, 29/7, 29/57
 Taux d'intérêt du créancier, 29/15
 Usage du véhicule, 29/10
 Véhicule modifié, 29/12
 Assureur antérieur, 29/18, 29/19
 Caractéristique du bien, 29/36-29/38
 Client
 Antécédent criminel, 29/54-29/57, 37/182
 Antécédent judiciaire, 37/182
 Date de construction d'une résidence, 37/34
 Déménagement, 29/43, 29/44
 Fraude du cabinet, 29/28, 29/29
 Occupation, 29/35
 Période de travaux, 37/35
 Perte, 37/33
 Poursuite civile, 37/123, 37/124
 Preuve d'assurance, 37/122
 Rencontre, 27/7
 Coassureur au dossier, 29/17
 Créancier hypothécaire, 26/16, 37/88
 Découvert, 29/25-29/27, 29/49
 Délai, 37/72, 37/73
 Devoirs et obligations du représentant, 29, 29/3
 Diligence, 29/1
 Entente entre le représentant et l'assureur, 29/52, 37/137, 37/204
 Essence même de la profession, 37/86
 Inexistence de police d'assurance, 9/9, 27/6, 37/30
 Lieu
 Activité, 29/41
 Avis de sinistre, 37/125, 37/126
 Infiltration d'eau, 29/46
 Occupation, 29/40
 Risque, 9/10, 15/12, 29/42, 29/60, 37/31
 Risque d'incendie, 29/45
 Vacance de l'immeuble, 29/39
 Vices cachés, 29/46
 Visite, 29/30-29/34
 Norme de souscription, 37/135
 Nullité de la police d'assurance antérieure, 29/20
 Période de couverture, 27/9, 29/58, 37/51
 Prime
 Coordonnée bancaire, 37/75
 Défaut de paiement, 9/8, 15/11, 29/6, 29/14, 37/36
 Délai, 37/73
 Modalité de paiement, 29/53
 Réclamation antérieure pour sinistre, 29/47-29/51, 37/32
 Refus de renouveler antérieur, 29/21, 29/22
 Renseignement d'usage, 29
 Exactitude des informations, 29/59, 37/86
 Fardeau de preuve, 29/5
 Résiliation antérieure, 29/21, 29/23, 29/24
 Sanction disciplinaire
 Amende, 9/8, 9/10, 15/11, 27/5-27/9, 29/2, 29/3, 29/6, 29/8-29/15, 29/19-29/24, 29/26, 29/27, 29/29-29/31, 29/33, 29/35, 29/36, 29/38-29/42, 29/44, 29/45, 29/47-29/49, 29/51, 29/54-29/60, 37/31-37/36, 37/51, 37/72, 37/75, 37/86-37/88, 37/122-37/126, 37/182
 Radiation permanente, 29/52, 37/137, 37/204
 Radiation temporaire, 15/12, 29/7, 29/18, 29/46, 29/50
 Réprimande, 9/9, 26/16, 29/12, 29/25, 29/32, 29/34, 29/43, 29/53, 37/30, 37/73
 Sous-agent, 29/16
Représentant
 Avocat
 Indépendance, PG/176
 Représentation, PG/151
 Certification, 2/17-2/28
 Défense, PG/306-PG/344
 Définition, 1
 Devoirs et obligations, PG/4, PG/11, PG/47-PG/49, PG/51
 Assureur, 27-29

- Autorité des marchés financiers (AMF), **35**
 Chambre de l'assurance de dommages (CHAD), **34-36**
 Client, **17-26.1, 37(6)**
 Envers un autre représentant, **30-33**
 Dénigrement, **31**, 31/1
 Échange de courriel, 31/1
 Information fautive à l'égard d'un autre représentant, **30**
 Plainte malicieuse, **33**
 Procédé déloyal, **32**, 32/1-32/10
 Honneur et dignité de la profession, **37**
 Obligation de moyen, PG/30
 Protection du public, **11-16**
 Éthique, PG/3, PG/16, PG/17, PG/337; 2/36, 14/6, 37/1
 Exercice illégal d'activités, PG/64
 Formation, PG/52
 Mandataire, **2**, C2, 2/45
 Respect de la législation, **2**, C2
 Certificat d'assurance temporaire en blanc, 2/77
 Divulgence d'information, **37(10)**, 37/472, 37/473
 Employé, **2**, C2, 2/4-2/7, 2/33, 2/55, 2/66, 2/75
 Examen des faits, 2/1
 Existence d'un mandat, 2/3
 Incitation à poser un acte illégal, **37(11)**, 37/474-37/476
 Mandataire, **2**, C2
 Obligation de moyen, 2/2
 Obligation de surveillance, 2/2
 Rôle, PG/47-PG/51
 Privilège, PG/47-PG/50
 Sanction disciplinaire
 Amende, PG/51; 2/77, 37/472, 37/473, 37/476
 Radiation temporaire, 37/472, 37/475, 37/476
 Réprimande, 31/1
Voir aussi **Assureur, Autorité des marchés financiers (AMF), Certification, Chambre de l'assurance de dommages (CHAD), Client, Compétence du représentant, Conduite du représentant, Conflit d'intérêts, Défense du représentant, Dirigeant, Disponibilité, Facteur aggravant, Facteur atténuant, Faute déontologique, Infraction, Intégrité, Manquement à la déontologie, Procédé déloyal envers un autre représentant, Protection du public, Recommandation commune, Rémunération, Responsabilité professionnelle, Sollicitation de services**
- Représentant non autorisé**
 Manquement à la déontologie, **37(12)**
 Absence de rémunération, 37/481
 Certification, 37/479, 37/480, 37/482, 37/483
 Exercice à l'extérieur du Québec, 37/484
 Faillite, 37/478
 Gravité, 37/477
 Sanction disciplinaire
 Amende, 37/479, 37/480, 37/482-37/484
 Radiation temporaire, 37/481
- Représentation fautive**
 Assureur
 Certificat de garantie, 27/13
 Couverture, 27/9
 Date du sinistre, 32/6
 Identité, 15/24
 Inexistence de police d'assurance, 27/6
 Information, 27/5-27/9, 27/12
 Prime, 15/11
 Risque, 15/12
 Autre représentant, 15/14, 15/15, 20/4
 Client
 Couverture, 27/9
 Découvert, IF/215, IF/226, IF/228, IF/229; 37/302

- Falsification de signature, 15/16, 27/11
- Inexistence d'un produit, 15/20
- Inexistence de police d'assurance, IF/216; 15/22, 15/23
- Information fautive, 25/4
- Limite de garantie, 15/25, 15/26
- Prime, 15/18, 15/19
- Règlement de sinistre, 15/27
- Renouvellement de la police d'assurance, IF/110, IF/111
- Transfert de police d'assurance, 15/21
- Compétence, **16**, 16/1, 16/2
- Confection de faux document, 9/14
- Créancier hypothécaire, 15/10
- Devoirs et obligations du représentant, **15**, **16**
- Entrave au syndic
- Déclaration fautive, 15/1, 35/1
- Imprécision, 34/5, 34/15, 35/5
- Propos erroné, 35/6, 35/12-35/15
- Essence même de la profession, PG/591; 37/25, 37/296, 37/443, 37/445, 37/455, 37/485
- Facebook, 15/7
- Garantie de remplacement
- Faux contrat d'achat, 15/13
- Gravité, 15/26, 37/25, 37/27, 37/28, 37/40, 37/43, 37/327, 37/358, 37/455
- Intention coupable, 15/1-15/4, 35/1, 37/291-37/294, 37/451
- Absence de mauvaise foi, 15/3
- Manquement à la déontologie, **37(7)**, **37(9)**, **37(11)**
- Appropriation de fonds, 37/370, 37/380, 37/423, 37/425, 37/456
- Borne-fontaine, 37/338
- Cautionnement de garantie financière, 37/28
- Compagnie de financement, 37/37, 37/358, 37/458
- Confirmation d'emploi, 32/8, 37/349
- Couverture, 37/4, 37/101-37/105, 37/297, 37/298, 37/301, 37/313-37/318, 37/359, 37/360, 37/443-37/450
- Créancier hypothécaire, 37/38, 37/457
- Date d'obtention du permis de conduire, 37/341
- Date de déménagement, 37/343, 37/344
- Date de sinistre, 37/345-37/347
- Déclaration fautive à l'AMF, 37/350, 37/351, 37/464
- Découvert, 37/302
- Demande d'inscription, 37/29, 37/464
- Description du bien, 37/333-37/337
- Dirigeant, 37/301
- Dissolution de compagnie d'assurances, 37/354
- Durée des travaux, 37/342
- Entrave au syndic, 37/291, 37/352
- Falsification de bulletin de paie, 37/471
- Falsification de compte de dépenses, 37/23, 37/24, 37/469
- Falsification de facture, 37/465-37/467, 37/485
- Falsification de reçu, 37/468
- Falsification de signature, 37/40-37/42, 37/80-37/84, 37/215, 37/459-37/463
- Fausse attestation d'emploi, 37/470
- Fausse police d'assurance, 37/25-37/27, 37/198, 37/319, 37/370, 37/423, 37/425, 37/442, 37/452-37/454
- Incitation à poser un acte illégal, **37(11)**
- Incitation à une déclaration fautive, 37/475, 37/476
- Identité de l'assureur, 37/312, 37/320, 37/331
- Identité du propriétaire, 37/332
- Inexistence d'un produit, 37/303

- Inexistence de police d'assurance, 37/309-37/311, 37/326
- Information transmise à l'assureur, 37/12, 37/321-37/347
- Information transmise au client, 37/208, 37/295-37/312, 37/315-37/318, 37/320, 37/456
- Information transmise au syndic, 37/353
- Interruption d'assurance, 37/327
- Kilométrage annuel parcouru 37/339
- Lieu de travail, 37/340
- Menace, 37/355
- Modalité de paiement, 37/456
- Montant de la franchise, 37/307, 37/308
- Numéro de police fictif, 37/455
- Prime, 37/39, 37/328-37/330, 37/358
- Protection offerte, 37/304-37/306, 37/319
- Réclamation, 37/300, 37/356, 37/357
- Renouvellement de la police d'assurance, 37/348
- Résiliation pour non-paiement de la prime, 37/321
- Risque, 37/323, 37/324
- Sinistre antérieur, 37/321
- Stage, 37/350
- Nom de domaine, 15/8
- Note de couverture, 14/15, 15/17
- Sanction disciplinaire
 Amende, IF/110, IF/111, IF/215, IF/216, IF/226, IF/228; 15/8, 15/9, 15/11, 15/14-15/17, 15/20-15/25, 15/27, 16/2, 20/4, 25/4, 27/5-27/9, 27/11-27/13, 35/6, 35/13, 35/15, 37/12, 37/23, 37/27-37/29, 37/37, 37/40, 37/80, 37/84, 37/101-37/103, 37/105, 37/198, 37/215, 37/297-37/303, 37/306, 37/310, 37/312-37/320, 37/322-37/325, 37/327-37/330, 37/334, 37/337, 37/342, 37/345, 37/347, 37/348, 37/350, 37/353-37/360, 37/370, 37/380, 37/447, 37/449, 37/454, 37/457, 37/459-37/468, 37/476, 37/485
- Radiation permanente, 37/423, 37/425, 37/453, 37/458
- Radiation provisoire, 32/6, 32/8, 37/346
- Radiation temporaire, IF/229; 9/14, 15/10, 15/12, 15/13, 15/15, 15/18, 15/26, 20/4, 27/13, 32/6, 32/8, 35/12, 35/14, 37/24-37/26, 37/38, 37/39, 37/81-37/83, 37/208, 37/296, 37/305, 37/307, 37/311, 37/319, 37/321, 37/329, 37/331-37/333, 37/335, 37/338, 37/339, 37/341, 37/346, 37/349, 37/356, 37/442-37/445, 37/448-37/450, 37/452, 37/455, 37/456, 37/462, 37/463, 37/470, 37/471, 37/475, 37/476
- Refus de renouveler le certificat, 37/42
- Réprimande, 15/19, 37/81, 37/295, 37/304, 37/326, 37/336, 37/339, 37/340, 37/343, 37/344, 37/446, 37/459, 37/469
- Suspension, IF/228; 15/5-15/7, 37/104, 37/380
- Site internet, 15/5, 15/6
- Tiers
 Risque non couvert, 15/9
- Voir aussi Renseignements requis par l'assureur*
- Représentation sur sanction,**
 PG/209-PG/233
- Décision de culpabilité, PG/211
- Preuve
 Oui-dire, PG/209, PG/210

- Preuve additionnelle, PG/230
 Preuve testimoniale ou documentaire, PG/209
 Recommandation commune, PG/212-PG/233
Voir aussi **Recommandation commune**
- Requête en précisions**
 Critère, PG/152
- Responsabilité professionnelle**
 Assurance responsabilité professionnelle, 2/30, 2/31
 Délégation d'autorité, 2/8
 Personne physique ou morale, 2/7, 2/8, 2/11, 2/12
 Devoirs et obligations, **20**
 Diligence raisonnable, 2/10, 2/33, 2/58
 Mécanisme de surveillance, 2/10
 Mesure adéquate, 2/10
 Preuve, 2/10
 Directe, 2/8, 2/57
 Faits et gestes du personnel, 2/46, 2/47
 Faute personnelle, 2/13, 2/14, 2/16
 Tiers, 2/15
 Interprétation restrictive, 2/14
 Modification rétroactive de la police d'assurance
 Survenance du sinistre, 20/3
 Politique du cabinet, 20/5
 Information au client, 20/1
 Représentation fautive, 20/4
 Résiliation de la police d'assurance
 Remboursement de crédits, 20/2
 Sanction disciplinaire
 Amende, 2/30, 2/46, 2/47, 20/3-20/5
 Radiation temporaire, 2/52, 20/2, 20/4
 Réprimande, 20/1
 Stricte, 2/9
 Théorie de l'*alter ego*, 2/8
Voir aussi **Dirigeant**
- Révision en contrôle judiciaire**, PG/234, PG/286-PG/291
 Caractère spécialisé du Comité de discipline, PG/286-PG/290
- Équité procédurale, PG/291
 Motivation de la décision, PG/234
Voir aussi **Décision disciplinaire**
- S —
- Sanction disciplinaire**, PG/345-PG/668
 Condition et modalité
 Pouvoir discrétionnaire, PG/249, PG/250
 Radiation rétroactive, PG/249, PG/250, PG/303
 Suspension inconditionnelle de l'application d'une sanction, PG/249, PG/250
 Détermination
 Appropriation de fonds, 37/374-37/377
 Clémence, PG/207, PG/220, PG/358, PG/397-PG/400, PG/423, PG/429, PG/538, PG/540; 34/9, 35/4
 Critère d'évaluation, PG/402; 37/374
 Découvert, IF/118, IF/119, IF/122, IF/123
 Erreur commise de bonne foi, PG/325; 34/9, 35/4
 Erreur de droit, PG/338, PG/568
 Essence même de la profession, PG/358
 Faute technique, PG/401
 Gradation des sanctions, PG/664-PG/666
 Gravité, PG/358, PG/394, PG/395, PG/398, PG/564, PG/565, PG/664
 Malhonnêteté, PG/393
 Plaidoyer de culpabilité, PG/207; 37/376
 Pondération des facteurs aggravants et atténuants, PG/403, PG/404
 Pouvoir discrétionnaire, PG/387, PG/404
 Réduction des sanctions, PG/546-PG/557
 Sévérité, PG/393-PG/396

- Facteur objectif, PG/378, PG/392
 Effet sur le public, PG/392
 Exercice de la profession, PG/392
 Répétition des infractions, PG/358, PG/392
- Facteur subjectif, PG/378, PG/392
 Âge du représentant, PG/392
 Expérience, PG/392, PG/400, PG/424
 Passé disciplinaire, PG/392, PG/399, PG/576
 Volonté de corriger le comportement, PG/392
- Individualisation, PG/376, PG/377, PG/379, PG/565-PG/565
 Critère objectif, PG/378, PG/392
 Critère subjectif, PG/378, PG/392
 Principe du droit criminel, PG/563
- Objectif
 Confiance du public, PG/357
 Dissuasion du professionnel à récidiver, PG/345, PG/348, PG/349, PG/357, PG/608, PG/610-PG/612, PG/625, PG/651, PG/664; IF/119, IF/123; 37/25, 37/455
- Exemplarité, PG/228, PG/237, PG/239, PG/243, PG/247, PG/345, PG/349, PG/357, PG/608-PG/611, PG/625
- Exemplarité positive, PG/542-PG/545
- Protection du public, PG/1, PG/33, PG/327, PG/345-PG/347, PG/359; 1, 1/2, 1/3, 2/9, 2/24, 2/25, 2/37, 2/82, 10/6
- Réhabilitation, PG/350-PG/356
 Cours de perfectionnement, PG/355, PG/356
- Parité, PG/382
 Accusé, PG/382, PG/383
 Autre représentant sanctionné, PG/382, PG/385-PG/391
 Coaccusé, PG/382, PG/384
 Plaidoyer de culpabilité, PG/389
 Précédent, PG/388-PG/390
- Proportionnalité, PG/378, PG/380, PG/381, PG/559-PG/562, PG/564, PG/565
- Type
 Amende, PG/372-PG/375
 Formation continue, PG/363-PG/367
 Limitation d'exercice, PG/368, PG/369
 Radiation, PG/371
 Réprimande, PG/361, PG/362
 Suspension, PG/370
- Voir aussi* **Amende, Facteur aggravant, Facteur atténuant, Radiation provisoire, Recommandation commune, Représentation sur sanction**
- Sollicitation de services**
 Incitation, 37(14)
 Rémunération, 7
- Supervision du personnel**
 Contrôle de qualité, 2/32, 2/49, 2/56
 Découvert, IF/235, IF/237
 Diligence raisonnable, 2/33, 2/58
 Dirigeant, 2/48, 2/49, 2/54, 2/57, 2/58, 2/75
 Limite d'aptitude, 2/35, 2/62, 17/3
- Employé
 Compétence, 2/34, 2/35
 Honnêteté et intégrité, 2/54
 Respect de la législation, IF/235; 2, C2, 2/4-2/7, 2/33, 2/55, 2/66, 2/75
 Tâche, 2/57
- Information au client, 2/40, 2/42
 Mandataire responsable, 2/52
 Obligation de surveillance
 Obligation de moyen, 2/2
- Sanction disciplinaire
 Amende, IF/235, IF/237; 2/39-2/44, 2/48, 2/55, 2/56, 2/62, 2/75, 17/3
 Radiation temporaire, 2/52
- Stagiaire, 2/43, 2/44
 Supervision directe, 2/38

- Système de formation et de surveillance, 2/36, 2/37, 2/49
 Utilisation de renseignements personnels du client, 2/39
 Vérification réelle du travail, 2/48
Voir aussi **Dirigeant**
- Suspension**
 Publication de l'avis, PG/245
 Type de sanction, PG/370
Voir aussi **Sanction disciplinaire**
- Syndic**, PG/85-PG/137
 Conduite, PG/90-PG/94
 Connaissance des faits, PG/93, PG/94
 Retrait d'un chef, PG/92
 Surveillance ou contrôle, PG/90, PG/91
 Dénonciation par le représentant, PG/456
 Devoirs et obligations du représentant, **34-36**
 Demande d'ordonnance de radiation provisoire, 35/18
 Entrave, **35**, 35/1-35/18
 Gravité, 34/2, 34/5, 34/13, 34/14, 35/2, 35/3
 Intervention auprès d'un plaignant, **36**, C36, 36/1-36/6
 Obligation de collaborer, PG/147; Sec-VI/1
 Réponse aux demandes et convocations, **34**, 34/1-34/19, **34.1**, 34.1/1, 34.1/2
 Enquête, PG/87
 Admission des faits, PG/457
 Collaboration, PG/300, PG/402, PG/458, PG/459, PG/641, PG/642
 Dépôt d'une plainte, 34/12
 Documents à fournir sur demande, PG/87
 Information sur l'acte reproché, 34/11
 Modalité, PG/88; 34/4
 Obligation de rencontrer le représentant, PG/89
 Surveillance ou contrôle, PG/88; 34/4
 Tiers, PG/87; 34/8, 35/17
 Information transmise
 Date de communication, 37/352
 Représentation fautive, 37/353
 Plainte déontologique
 Pouvoir discrétionnaire, PG/138
 Quittance demandant le retrait, 35/7
 Rédaction, PG/96-PG/137
 Retrait, 35/7, C36, 36/3-36/6
 Pouvoir, PG/85-PG/87
 Correctif, PG/85, PG/86
 Enquête, PG/87
 Manquement technique, PG/85, PG/86
Voir aussi **Demande et convocation du syndic, Plaignant, Plainte déontologique, Procédure disciplinaire**
- T —
- Tenue de dossier**, IF/238-IF/270
 Compétence, IF/238, IF/251
 Confidentialité, IF/268
 Confirmation écrite des instructions reçues, IF/263
 Conservation de dossier, IF/242, IF/265, IF/266
 Respect de la législation, IF/267
 Destruction de dossier
 Conteneur à déchets, IF/268; 24/2
 Protection des renseignements, IF/264, IF/268
 Recyclage, 23/16
 Respect de la législation, IF/264, IF/267
 Dirigeant
 Facteur atténuant, IF/243
 Note, IF/241
 Procédure, IF/239
 Respect de la législation, IF/240
 Gravité, IF/260
 Présomption, IF/247
 Preuve, IF/247, IF/248, IF/270

- Procédure de suivi de dossier, IF/238
 Professionnalisme, IF/238
 Règle, IF/246, IF/247
 Représentant
 Information détaillée,
 IF/249-IF/252, IF/254-IF/257,
 IF/259-IF/261, IF/269
 Prix d'achat, IF/258
 Respect de la législation, IF/244,
 IF/245, IF/253, IF/264
 Résumé de conversation, IF/249
 Sanction disciplinaire
 Amende, IF/239, IF/254,
 IF/261-IF/263, IF/266-IF/268;
 23/16, 24/2
 Radiation temporaire, IF/252,
 IF/262, IF/265
 Réprimande, IF/241-IF/243,
 IF/253, IF/255-IF/257, IF/259,
 IF/260, IF/262, IF/263, IF/269
Voir aussi **Renseignements personnels
 du client**
- Tiers**
 Appropriation de fonds
 Faute, 37/426
 Remboursement, 37/433-37/437
 Client, PG/55; 10/1, 18/1, 19/1,
 22/1, 23/1, 24/1, 26/3, 26.1/1,
 37/205, 37/224, 37/474
 Consentement du client, 23/10, 24/9
 Faute, 2/15
 Manquement à la déontologie, **37(3)**
 Consentement du client, 37/146-
 37/148
 Information recueillie
 personnellement, 37/149
 Intérêt du client, 37/150
 Intervention, 37/146-37/150
 Partage de local, 23/15
- Représentation fautive, 15/9
 Sanction disciplinaire
 Amende, 15/9, 23/10, 23/15, 24/9,
 24/13, 37/147-37/149
 Radiation temporaire, 37/146
 Réprimande, 24/12
 Syndic
 Demande de document, PG/87
 Entrave, 34/8, 35/17
 Transmission de renseignement,
 24/12, 24/13
- Transparence**
 Appropriation de fonds, 37/373
 Autre représentant, 9/15, 15/14, 25/5,
 32/3
 Avis de réclamation, 25/20, 25/21
 Courtier spécial, 9/6
 Devoirs et obligations du représentant,
 25, 25/1
 Dissimulation de la vérité, 25/3
 État de compte, 25/6-25/9
 Facteur atténuant, PG/466
 Information au client, 25/10-25/14
 Accès, 8/2, 25/2, 25/6
 Exigence de l'assureur, 25/17
 Information fautive, PG/128; 25/4,
 25/18, 25/19
 Nom de l'assureur, 37/232
 Paiement de la prime, 25/16
 Preuve, 25/3
 Protection non nécessaire, 25/15
 Renseignement bancaire, 2/84
 Sanction disciplinaire
 Amende, 9/15, 15/14, 25/4-25/6,
 25/11-25/21, 37/232
 Radiation permanente, 9/6, 37/373
 Réprimande, 2/84, 25/7-25/9
 Suspension, 8/2, 25/2
Voir aussi **Conduite du représentant**