



Politique réglementaire de télécom CRTC 2010-599

Version PDF

Référence au processus : Avis de consultation de télécom CRTC 2010-130

Ottawa, le 19 août 2010

Règles sur les télécommunications non sollicitées – Produits et services liés aux finances et aux assurances offerts aux clients existants

Numéro de dossier : 8665-C12-201004101

Dans la présente décision, le Conseil modifie son interprétation des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles) et conclut qu'elles s'appliquent tant à l'industrie des finances qu'à l'industrie des assurances, et que les appels non sollicités aux clients existants, de la part des membres de ces industries, dans le but de vendre ou de promouvoir des produits ou services sont des appels de télémarketing au sens des Règles.

Introduction

1. Le 16 décembre 2008, le Conseil a publié la circulaire de télécom 2008-3 (le bulletin d'information concernant les produits et services financiers) afin de clarifier certaines obligations en vertu des Règles sur les télécommunications non sollicitées (les Règles) pour les personnes qui vendent ou qui promeuvent des produits et services financiers (les conseillers financiers ou les conseillers en placements)¹. Dans le bulletin d'information concernant les produits et services financiers, le Conseil a conclu, en tenant compte de la nature du service consistant à fournir des conseils en matière de produits et services financiers et/ou de placements et des attentes des clients, que les télécommunications qu'effectuent les conseillers financiers et les conseillers en placements auprès de leurs clients existants ne constituent pas du télémarketing au sens des Règles, et que les Règles ne s'appliquent donc pas à de tels appels.
2. Dans la même optique, le 15 mai 2009, le Conseil a publié le Bulletin d'information de télécom 2009-282 (le bulletin d'information concernant les produits et services liés aux assurances) afin de clarifier certaines obligations en vertu des Règles pour les personnes qui vendent ou qui promeuvent des produits et services liés aux assurances (agents ou courtiers d'assurance). Dans le bulletin d'information concernant les produits et services liés aux assurances, le Conseil a conclu que les télécommunications effectuées par les agents ou courtiers d'assurance en vue de vendre ou de promouvoir des produits ou services liés aux assurances, y compris les télécommunications auprès de la clientèle existante, constituent du télémarketing en vertu des Règles.

¹ Les Règles sur les télécommunications non sollicitées comprennent les Règles sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, les Règles de télémarketing et les Règles sur les composeurs-messagers automatiques.

3. Dans l'avis de consultation de télécom 2010-130, le Conseil a invité les parties intéressées à présenter des observations à savoir si : les télécommunications qu'effectuent les conseillers financiers ou les conseillers en placements ainsi que les agents ou courtiers d'assurance auprès de leur clientèle existante concernant leurs produits ou services respectifs constituent du télémarketing au sens des Règles.
4. Le Conseil a reçu des observations de : Advocis, l'Association canadienne des compagnies d'assurance mutuelles; l'Association des banquiers canadiens; l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc.; l'Independent Financial Brokers of Canada; l'Association des courtiers d'assurance du Canada; l'Insurance Brokers Association of Ontario; le Bureau d'assurance du Canada; l'Institut des fonds d'investissement du Canada; l'Association canadienne du commerce des valeurs mobilières; la Banque MBNA Canada; le Mouvement des caisses Desjardins; le Centre pour la défense de l'intérêt public (le PIAC); la RESP Dealers Association of Canada; Patrick Boucher, conseiller en sécurité financière; et M. Gilles Thouin.
5. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 19 mai 2010. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

Les télécommunications qu'effectuent les conseillers financiers ou les conseillers en placements ainsi que les agents ou courtiers d'assurance auprès de leur clientèle existante dans le but de vendre ou de promouvoir leurs produits et services respectifs constituent-elles du télémarketing au sens des Règles?

6. Les parties, représentant tant l'industrie des produits et services financiers que celle des produits et services liés aux assurances, ont appuyé une application uniforme des Règles. Elles ont affirmé que, dans le cadre des services qu'elles fournissent, leurs clients s'attendent à ce qu'on communique avec eux à propos des changements concernant les produits ou services actuels. De plus, les parties ont fait valoir qu'elles étaient tenues, en vertu d'obligations contractuelles et réglementaires, de communiquer avec leurs clients et que, par conséquent, les télécommunications destinées à la clientèle existante ne devraient pas être considérées comme du télémarketing.
7. Le PIAC a fait valoir que l'application des Règles telle qu'elle a été établie dans le bulletin d'information concernant les produits et services financiers va à l'encontre des mesures appliquées aux autres industries. Il a soutenu que toute télécommunication en vue d'offrir un produit ou un service à une clientèle existante constitue du télémarketing et devrait être assujettie aux Règles de télémarketing et aux Règles sur les composeurs-messagers automatiques (CMA).
8. Après un nouvel examen de la question, le Conseil estime que les télécommunications qu'effectuent les conseillers financiers ou les conseillers en placements auprès de leur clientèle existante ne sont pas toutes exclues de la définition du « télémarketing », au sens des Règles, puisque les clients existants ne s'attendent pas à ce qu'on communique avec eux dans toute circonstance, que ce soit à propos de produits et services actuels ou nouveaux.

9. Par conséquent, le Conseil fait remarquer que l'application actuelle des Règles à l'industrie des produits et services financiers permet à un conseiller financier ou à un conseiller en placements d'appeler en toute légalité pour vendre ou promouvoir des produits ou services qui sont sans rapport avec le portefeuille d'un client, sans devoir respecter les Règles de télémarketing et les Règles sur les CMA, même si un client ne s'attend peut-être pas à de tels appels. De la même façon, une telle application des Règles à l'industrie des produits et services liés aux assurances permettrait également aux agents ou courtiers d'assurance d'appeler leurs clients existants, qui ne s'attendent pas à être appelés, sans devoir se conformer aux Règles.
10. Le Conseil fait remarquer que même si les conseillers financiers et les conseillers en placements ou les agents ou courtiers d'assurance sont tenus de communiquer avec leurs clients, en certaines circonstances, ils ne sont pas tenus de le faire uniquement par téléphone. De plus, le Conseil fait remarquer qu'aucune preuve ne figure au dossier selon laquelle les conseillers en placements ou les conseillers financiers, ainsi que les agents ou courtiers d'assurance, doivent communiquer avec leurs clients d'une manière qui irait à l'encontre des Règles de télémarketing ou des Règles sur les CMA – par exemple, en appelant en dehors des heures prévues, en ne s'identifiant pas lors des appels et en ne tenant pas compte des demandes de clients qui ne veulent pas recevoir d'appels.
11. Le Conseil fait remarquer que toutes les autres industries sont assujetties aux Règles de télémarketing et aux Règles sur les CMA lorsqu'elles font des appels non sollicités pour vendre ou promouvoir des produits ou services auprès de leurs clients existants. Par conséquent, le Conseil estime qu'il n'existe aucun motif valable, politique ou autre, pour soustraire l'industrie des finances ainsi que l'industrie des assurances à l'application des Règles de télémarketing et des Règles sur les CMA.
12. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil modifie son interprétation des Règles sur les télécommunications non sollicitées et conclut que les télécommunications non sollicitées qu'effectuent les conseillers en placements ou les conseillers financiers ainsi que les agents ou courtiers d'assurance auprès des clients existants pour vendre ou promouvoir leurs produits respectifs constituent des télécommunications aux fins de télémarketing au sens des Règles. Par conséquent, les Règles s'appliqueront également tant à l'industrie des finances ainsi qu'à l'industrie des assurances, à l'instar de toutes les autres industries.
13. Le Conseil fait remarquer que les membres de l'industrie des produits et services financiers et de l'industrie des produits et services liés aux assurances peuvent toujours communiquer avec leurs clients actuels inscrits sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, conformément à l'exemption prévue dans le cas d'une relation d'affaires en cours, mais qu'ils sont tenus de respecter les Règles de télémarketing et les Règles sur les CMA lorsqu'ils effectuent des télécommunications de télémarketing ou autres télécommunications non sollicitées auprès de tels clients.

14. Conformément à son interprétation modifiée des Règles, qu'il a énoncée dans la présente décision, le Conseil publie de nouveau le bulletin d'information concernant les produits et services financiers (Bulletin d'information de télécom 2010-600).

Secrétaire général

Documents connexes

- *Règles sur les télécommunications non sollicitées et Règles sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus : leur application quant aux courtiers en valeurs mobilières, aux courtiers de fonds mutuels, aux conseillers en placements et aux conseillers financiers*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2010-600, 19 août 2010
- *Appels aux observations – Règles sur les télécommunications non sollicitées – Produits et services liés aux finances et aux assurances offerts aux clients existants*, Avis de consultation de télécom CRTC 2010-130, 4 mars 2010
- *Règles sur les télécommunications non sollicitées et Règles sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus et leur application à l'industrie des assurances*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2009-282, 15 mai 2009
- *Règles sur les télécommunications non sollicitées et Règles sur la liste nationale des numéros de télécommunication exclus : leur application quant aux courtiers en valeurs mobilières, aux courtiers de fonds mutuels, aux conseillers en placements et aux conseillers financiers*, Circulaire de télécom CRTC 2008-3, 16 décembre 2008