**Code d’éthique professionnelle du directeur commercial**

Le présent code d’éthique établit les normes de conduite s’appliquant aux directeurs commerciaux, conformément, entre autres, à certaines obligations prévues à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, spécifiquement le chapitre de la distribution sans représentant, ses règlements d’application et les lignes directrices et avis de l’Autorité des marchés financiers (AMF).

**ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE**

Le directeur commercial s’engage à :

1. S’assurer que lui-même, ses mandataires et ses employés respectent les dispositions de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, celles de ses règlements d’application, les lignes directrices et avis de l’AMF.
2. Faire preuve de disponibilité.

1. Traiter tous les consommateurs avec respect et courtoisie, répondre aux demandes de renseignements concernant les activités et les produits offerts par l’entreprise.
2. En aucune circonstance, ne faire directement ou indirectement, verbalement ou par écrit, une déclaration mensongère ou susceptible d’induire les consommateurs en erreur et respecter rigoureusement les conditions des contrats de vente, de location, de financement et des produits d’assurance et de garantie.
3. À appuyer toute mesure visant la protection du public.
4. À appuyer toute mesure susceptible d’améliorer la qualité des services dans le domaine où il exerce ses activités.
5. La conduite d’un directeur commercial doit être empreinte d’objectivité, de discrétion, de modération et de dignité.
6. Donne une description fidèle et complète des produits et des services offerts aux consommateurs.
7. Assister à toute formation continue nécessaire au maintien de la qualité des services offerts, à la hauteur des attentes des consommateurs.
8. Ne pas tenir de propos équivoques relativement au type, à la qualité et aux caractéristiques des véhicules et produits.

1. Transmettre à toute personne concernée, tout renseignement pertinent qu’il tient des fournisseurs se rapportant aux caractéristiques importantes des produits offerts.
2. Bien renseigner les consommateurs, particulièrement au sujet des conditions des contrats qu’il peut conclure avec eux.
3. Ne pas discréditer, dénigrer ou dévaloriser un autre directeur commercial ou une autre concessionnaire devant des consommateurs, que celui-ci soit ou non un concurrent.
4. Utiliser les contrats préparés par la CCAQ, tout au moins un contrat qui répond aux exigences de la *Loi sur la protection du consommateur* et des autres lois en vigueur.

1. Prendre connaissance de l’esprit et de la lettre du code d’éthique professionnelle de la CCAQ, s’engager à le respecter et à se conformer à toutes les lois en vigueur au Québec visant la pratique du commerce de détail en général, à la *Loi sur la protection du consommateur* ainsi qu’aux lois et règlements concernant la vente de véhicules automobiles.

**CONFIDENTIALITÉ**

Dans le but de protéger les informations personnelles relatives aux clients de l’entreprise, le directeur commercial s’engage :

1. Lors de la cueillette de renseignements personnels auprès d’un consommateur de l’aviser de la raison de l’ouverture du dossier, l’utilisation qui sera faite des informations, l’endroit où sera détenu son dossier et ses droits d’accès et de rectification.

1. Protéger et assurer le respect des renseignements personnels des consommateurs lors de la collecte, du partage de l’information aux fournisseurs concernés, de la transmission des données, notamment lors de l’immatriculation en ligne du véhicule, le cas échéant, à moins qu’une disposition d’une loi ou d’une ordonnance d’un tribunal compétent ne le relève de cette obligation.

1. Divulguer l’information personnelle des consommateurs uniquement pour l’obtention de produit d’assurance ou d’un financement auprès de toute institution financière ou bancaire, compagnie de crédit, affiliée ou non au constructeur, et pour l’approbation de crédit pour un achat ou une location à long terme, ni les utiliser au préjudice de son client ou en vue d’obtenir un avantage pour lui-même ou pour une autre personne.

1. Présenter et expliquer au client la fiche de renseignements prescrit par l’AMF, s’assurer de la remettre au client et d’obtenir une preuve à cet effet.

**TRANSPARENCE**

Afin de s’acquitter de ses devoirs professionnels avec intégrité, le directeur commercial s’engage à :

1. Expliquer en détail aux clients les modalités de services et les politiques du constructeur et de l’entreprise.

Présenter de façon précise, exacte et complète, toutes les informations relatives aux produits offerts, leurs inclusions, exclusions et les limitations, de façon à ce que le consommateur puisse prendre une décision libre et éclairée. Il doit notamment ne pas cacher ou omettre sciemment de divulguer ce qu’une disposition législative ou réglementaire l’oblige à révéler.

1. Donner suite aux instructions qu’il reçoit de son client ou le prévenir qu’il lui est impossible de s’y conformer, dans les plus brefs délais.
2. Traiter les transactions de financement et de location avec exactitude et équité, notamment en s’assurant de la véracité des renseignements fournis par le client, obtenant tous les documents nécessaires au soutien des informations.

1. Ne pas utiliser des moyens dolosifs, directement ou indirectement, de façon à obliger le client à faire l’acquisition de produits offerts par l’entreprise et ne doit pas, par fraude, supercherie ou autres moyens dolosifs, éluder ou tenter d’éluder sa responsabilité civile ou celle de l’entreprise.

1. Placer les intérêts de l’entreprise et du consommateur en priorité, notamment en évitant de se placer, directement ou indirectement, dans une situation où il serait en conflit d’intérêts.

1. Ne pas accepter un cadeau, certificat cadeau, récompense ou rétribution de toute sorte en provenance d’un ou des fournisseurs de l’entreprise, sauf avec le consentement express de l’entreprise.

**PRODUIT D’ASSURANCE**

Afin de réponde adéquatement à ses devoirs professionnels lors de la vente de produits d’assurance, le directeur commercial s’engage à :

1. S’assurer d’avoir une bonne connaissance du guide de distribution ou autre document le remplaçant prescrit par l’AMF et la maintenir à jour.

1. Informer le client sur le délai accordé à l’assureur pour effectuer le paiement des sommes assurées et les démarches nécessaires si la réclamation est contestée par l’assureur.

1. Remettre au client une copie du guide de distribution ou autre document le remplaçant prescrit par l’AMF.

1. Lorsque le guide de distribution ou autre document le remplaçant prescrit par l’AMF contient une mention à cet effet, il doit informer le client qu’il existe sur le marché d’autres assurances pouvant comporter des garanties similaires au produit offert.

1. Ne pas assujettir la conclusion d’un contrat à l’obligation pour le client de conclure un contrat d’assurance auprès d’un assureur qu’il indique.
2. Lorsque le client doit souscrire une assurance pour garantir le remboursement du prêt, lui remettre l’avis de libre choix de l'assureur ou du représentant pourvu que l’assurance souscrite soit à la satisfaction du créancier qui ne peut la refuser sans motifs raisonnables.

1. S’assurer que le client n’est pas déjà couvert par une assurance du même type que celle proposée et en cas de doute, l’inviter à le vérifier.

1. Décrire au client le produit d’assurance distribué et lui préciser la nature de la garantie.

1. Indiquer clairement au client les exclusions de la garantie pour s’assurer que le client ne se trouve pas dans une situation d’exclusion.

1. Dévoiler au client la rémunération qui excède 30 % de son coût. Lorsqu’il y a plus d’un produit d’assurance offert, le directeur commercial doit dévoiler au client la rémunération qu’il reçoit pour tous les produits offerts si un ou plus d’un des produits a une rémunération qui excède 30 % de son coût.
2. Informer le client sur la façon de présenter une réclamation et le délai pour la présenter.

1. Ne pas exercer de pressions indues sur le client ou employer des manœuvres dolosives pour inciter le client à se procurer un produit d’assurance.
2. Remettre au client un avis indiquant qu’il bénéficier d’un délai de dix (10) jours de la signature du contrat pour le résoudre. L’avis doit respecter le règlement de l’Autorité des marchés financiers.

ET J’AI SIGNÉ

À ,

ce

Signature du directeur commercial

Nom :