

OBLIGATION DE RECUEILLIR PERSONNELLEMENT LES RENSEIGNEMENTS

Lourdes conséquences lorsqu'un courtier permet qu'on agisse à sa place

Carole Chauvin, C.d'A.Ass., Adm. A. | syndic



Cette chronique est tirée de cas vécus au bureau du syndic. Son objectif : vous inciter à vous interroger sur la qualité de votre pratique par rapport à vos obligations déontologiques.

Note aux lecteurs

L'article ci-après fait suite à notre chronique de novembre-décembre 2011.

Enquête de ma propre initiative

Lors de l'enquête déontologique à l'endroit de l'agent en assurance de dommages ayant fait l'objet de ma dernière chronique, je me suis questionnée sur la pratique professionnelle des courtiers en assurance de dommages ayant fait affaire avec l'agent en question.

J'ai donc, de ma propre initiative, enclenché des enquêtes déontologiques contre quatre courtiers en assurance de dommages. Il faut savoir qu'en vertu de l'article 329 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, il m'est loisible d'agir ainsi.

Article 329 :

Le syndic, soit de sa propre initiative, soit à la suite d'une information selon laquelle un représentant aurait commis une infraction à une disposition de la [...] loi ou de ses règlements, a pour fonction d'enquêter à ce sujet.

Les faits

Ayant décidé de changer d'employeur, un agent en assurance de dommages des particuliers transfère certains clients à des courtiers en assurance de dommages afin que ces derniers puissent émettre de nouveaux contrats.

L'enquête

L'enquête a permis d'établir que les courtiers ne recueillaient pas personnellement les renseignements nécessaires à l'élaboration des contrats d'assurance. En fait, les nouveaux contrats émis étaient des copies des anciens mis en vigueur par l'agent.

L'article 27 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* est pourtant clair et incontournable :

Article 27 :

Un représentant en assurance doit recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins d'un client afin de lui proposer le produit d'assurance qui lui convient le mieux.

Lorsque des représentants acceptent de mettre en vigueur de nouveaux contrats d'assurance sans avoir personnellement recueilli et vérifié les renseignements auprès des clients, la protection du consommateur est en danger : les saines pratiques professionnelles ne sont pas respectées.

Aussi, un professionnel ne peut être influencé par un tiers dans l'exécution de ses fonctions. Je fais référence ici à l'article 37(3) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (on retrouve la même obligation professionnelle au *Code de déontologie des experts en sinistre*, à l'article 58[3]). Je vous renvoie aux commentaires expliquant ces articles dans les deux codes commentés. Vous pouvez les consulter à **chad.ca**.

Plaintes formelles

J'ai assumé la conduite de quatre plaintes formelles devant le comité de discipline de la Chambre contre chacun des courtiers impliqués, et ce, même si je n'avais pas reçu de plainte provenant de consommateurs ou de membres de l'industrie.

Ces quatre plaintes formelles comptaient un total de 31 chefs d'infraction, dont 19 en vertu de l'article 27 de la Loi.

Comité de discipline

Chacun des quatre courtiers a enregistré un plaidoyer de culpabilité sur l'ensemble des chefs d'infraction.

Avec le total des amendes imposées, l'obligation de suivre une formation de 30 heures sur les « compétences élémentaires » et un historique disciplinaire, force est de constater que leur stratagème de développement des affaires n'en valait pas le coût.

Conclusion

L'obligation légale édictée par l'article 27 de la Loi est inévitable et n'a qu'un seul but : s'assurer que les consommateurs sont en tout temps servis par des représentants en assurance compétents et qui assument personnellement la responsabilité d'offrir le produit qui convient le mieux. Cette obligation ne se délègue pas.

C'est là l'essence même du rôle des représentants en assurance de dommages !

En terminant, je souhaite que l'année 2012 vous soit des plus profitables, toujours dans le respect de vos obligations professionnelles !

Voir les plaintes formelles n°s 2010-05-01(C), 2010-05-02(C), 2010-05-03(C) et 2010-05-04(C).