

LE RESPECT DU SECRET DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Lorsqu'un agent en assurance de dommages est déloyal

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.

La plainte

L'assureur met fin au contrat de travail d'un de ses agents et dénonce ce dernier au bureau du syndic.

Pourquoi un employeur porte-t-il plainte ?

En dénonçant son ex-employé, l'employeur désire éviter que des situations similaires à celle qu'il a vécue ne se répètent auprès d'employeurs éventuels et d'autres assurés.

Cela peut paraître étonnant, mais un employeur peut effectivement porter plainte au bureau du syndic. Faut-il rappeler que la mission de la Chambre de l'assurance de dommages, telle qu'édictée à l'article 312 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, est la protection du public ? Or, un assureur fait partie du public à protéger contre les pratiques professionnelles déviantes d'un représentant.

En appliquant les articles 104 et 188 de la Loi, le bureau du syndic de la ChAD est saisi bon an mal an de nombreuses situations comme celle que je vous présente aujourd'hui.

Article 104 :

Un cabinet qui met fin à ses engagements avec un représentant doit en aviser immédiatement l'Autorité par écrit. S'il met fin à ses engagements pour des motifs reliés à l'exercice de ses activités, le cabinet doit informer l'Autorité de ces motifs. Un cabinet qui informe l'Autorité de ces motifs n'encourt aucune responsabilité civile de ce fait.

Article 188 :

L'Autorité transmet au syndic compétent toute plainte qu'elle reçoit concernant un représentant ainsi que, le cas échéant, tout renseignement ou tout document relatif à cette plainte.

Les faits

Un agent en assurance de dommages des particuliers décide de changer d'employeur. Pour ce faire, il prépare sa sortie notamment de la manière suivante : lors des renouvellements de nombreux contrats d'assurance de particuliers, il transfère les renseignements personnels de ses clients à des courtiers en assurance de dommages afin que ces derniers puissent émettre de nouveaux contrats. Il a été pris sur le fait par ses superviseurs.

L'enquête

L'enquête a permis d'établir que le représentant, ayant vu ses conditions salariales modifiées en sa défaveur par son employeur, a décidé de devenir courtier en assurance de dommages. Comme il voulait continuer de servir la clientèle qu'il avait développée, il commence à faire le transfert des dossiers sans le consentement – et même à l'insu – de ses clients, et ce, bien que ce volume ne lui appartienne pas.

De plus, nous avons été à même de constater qu'en quelques occasions, il agissait en assurance de dommages des entreprises. En effet, il se présentait dans les commerces de ses clients et remplissait avec eux des propositions d'assurance qu'il remettait aux courtiers. Le représentant prétendait qu'il agissait à titre d'interprète auprès d'une clientèle de la même origine ethnique.

La plainte formelle

J'ai assumé la conduite d'une plainte formelle comptant 24 chefs d'infraction.

Les 22 premiers chefs concernaient 12 dossiers d'assurés distincts. Ils portaient sur le manque de respect de la confidentialité des renseignements personnels ainsi que sur l'existence de découverts d'assurance ou d'offres de protections inférieures.

Le 23^e chef d'infraction faisait état d'une pratique professionnelle en assurance des entreprises pour trois dossiers clients, étant établi que le représentant n'avait pas la certification requise. Enfin, le 24^e chef d'infraction reprochait à l'agent d'avoir usé de procédés déloyaux à l'endroit de son ex-employeur.

En voici le libellé :

Du 13 mars au 5 juin 2009, a usé de procédés déloyaux envers son employeur, l'assureur XYZ [nom fictif], en transmettant au cabinet ABC assurances inc. [nom fictif] et au cabinet DEF courtiers d'assurances inc. [nom fictif], des renseignements personnels concernant les 12 assurés ci-après identifiés [...], alors qu'il avait obtenu ces renseignements dans le cadre de son emploi comme agent en assurance de dommages des particuliers dédié à l'assureur XYZ, le tout en contravention aux dispositions de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et du Code de déontologie des représentants en assurance dommages, notamment aux dispositions de l'article 27 dudit Code.

La décision du comité de discipline

Dûment représenté par un avocat, le représentant a plaidé coupable à chacun des 24 chefs d'infraction de ma plainte formelle.

Au paragraphe 29, le comité écrit : *Le Comité tient cependant à rappeler que le bris de confidentialité doit être sévèrement réprimé puisque le droit au respect de sa vie privée et le droit au respect du secret professionnel constituent des droits fondamentaux qui doivent être préservés et protégés en toutes circonstances.*

Que dire des courtiers impliqués ?

Vous vous demandez sans doute ce qu'il est advenu des courtiers impliqués dans ce stratagème. Je vous invite à lire ma prochaine chronique.

LA DIVULGATION VERBALE ET ÉCRITE DES LIENS D'AFFAIRES AUX CONSOMMATEURS

Marketing vs réalité

M^e Jean Rivard | LL.L., PAA, avocat et inspecteur



Les courtiers et les agents en assurance de dommages qui agissent à titre de représentant autonome, en cabinet ou en société autonome, sont tenus de divulguer leurs liens d'affaires avec un assureur.

Cette divulgation est obligatoire, tant verbalement, au moment d'une communication ou rencontre avec l'assuré (avant de placer le risque ou pour un renouvellement), que par écrit lors de la délivrance de la police d'assurance ou de son renouvellement.

Voici ce que dit l'article 26 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*¹:

Un représentant en assurance, qui place un risque auprès d'un assureur avec lequel il a des liens d'affaires, ou dont la société autonome ou le cabinet pour lequel il agit a de tels liens, doit les divulguer à la personne avec laquelle il transige.

Constituent des liens d'affaires, tout intérêt direct ou indirect qu'un assureur détient dans la propriété d'un cabinet ou, inversement, qu'un cabinet détient dans la propriété d'un assureur, ainsi que l'octroi par l'assureur de tout autre avantage ou de tout autre intérêt déterminés par règlement.

Trois catégories de liens d'affaires à divulguer

Quel est le but visé par la Loi quant à l'obligation de divulgation des liens d'affaires? Permettre au consommateur d'être correctement informé des intérêts financiers pouvant exister entre l'assureur et le

représentant en assurance avec qui le consommateur négocie et de qui il obtient la protection recherchée.

En résumé, les liens d'affaires à divulguer se divisent en trois catégories:

- les **liens de propriété** (« tout intérêt direct ou indirect ») qu'un assureur détient dans un cabinet ou inversement, peu importe le pourcentage;
- un **avantage** sous forme de prêt obtenu d'un assureur ou de tout autre moyen de financement tel que les coûts de publicité ou le paiement du loyer;
- la **concentration** du volume d'affaires en assurance des particuliers auprès d'un même assureur, soit 60 % et plus de son volume pour cette ligne d'affaires.

L'annexe 4 du *Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur* stipule que :

L'agent en assurance de dommages ou le courtier en assurance de dommages doit effectuer la divulgation prescrite par les articles 4.8 ou 4.9 en utilisant, compte tenu des adaptations nécessaires, l'une des expressions suivantes :

1) en ce qui concerne la divulgation de liens de propriété avec un assureur ou de l'octroi d'un prêt ou toute autre forme de financement par un assureur:

- « Notre cabinet a des liens financiers avec l'assureur ABC inc. »;
- « L'assureur ABC inc. a consenti un prêt ou du financement à notre cabinet. »;
- « Notre cabinet appartient en partie à l'assureur ABC inc. »;
- « L'assureur ABC inc. appartient en partie à notre cabinet. ».

2) en ce qui concerne la divulgation du nom de l'assureur auprès duquel l'ensemble

des risques placés par le cabinet représente 60% et plus du volume total des risques placés en assurance de dommages des particuliers:

- « Notre cabinet fait principalement affaire avec l'assureur ABC inc. »;
- « ABC inc. est le principal assureur de notre cabinet. »;
- « Je suis agent pour l'assureur ABC inc. et j'offre exclusivement les produits de cet assureur. ».

Il est important de se rappeler le but et l'esprit même de la Loi et de ses règlements, qui doivent être respectés non seulement au moment de la divulgation verbale, mais également dans la rédaction de la divulgation écrite. Il appert toutefois que les représentants en assurances, eux-mêmes ou par l'intermédiaire des assureurs, procèdent souvent à des adaptations qui dénaturent la véritable intention et le but recherché de la divulgation des liens d'affaires. En effet, certaines lettres de divulgation adressées aux assurés, tout en reprenant l'une ou l'autre des expressions autorisées à l'annexe 4 du Règlement, sont transformées et utilisées comme outils de marketing.

Il est bien entendu contraire à la Loi et à ses règlements de modifier, transformer ou déformer, en tout ou en partie, les expressions de l'annexe 4 pour tenter de camoufler les liens d'affaires entre un assureur et un représentant en assurance de dommages, cabinet ou société, et ainsi dénaturer l'information à transmettre au consommateur.

RAPPEL

ACQUISITION INTACT-AXA

Les courtiers qui concentreront plus de 60 % de leur volume auprès d'Intact Assurance à la suite de l'achat d'AXA Canada devront le divulguer aux consommateurs. Une fiche informative sur le quoi, quand, comment et à qui divulguer ses liens d'affaires est à la disposition des membres à chad.ca

¹Les articles 31 et 32 de la Loi sont également d'intérêt, ainsi que les articles 4.5 à 4.13 du *Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur*.