

CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES



CODE DE DÉONTOLOGIE DES REPRÉSENTANTS EN ASSURANCE DE DOMMAGES

COMMENTÉ



AVANT-PROPOS

Voici la première édition commentée du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*. Cet outil professionnel vise à faciliter la compréhension des règles de déontologie afin de guider le représentant dans ses activités quotidiennes et préserver ainsi la confiance du public dans l'intégrité et la compétence des représentants.

Le code de déontologie est la pièce maîtresse de la législation professionnelle. Il est porteur d'un idéal de bonne conduite. Les règles qui y sont inscrites constituent le seuil minimal de la pratique professionnelle. Cette édition commentée du code de déontologie a pour objet d'éclairer le représentant quant aux questions touchant son professionnalisme et ainsi accroître la confiance du public dans son intégrité et sa compétence.

Les commentaires du présent ouvrage ne viennent pas ajouter à la réglementation en vigueur. Ils servent tout simplement à expliquer un vocabulaire qui peut souvent paraître complexe. Il s'agit d'un ouvrage de vulgarisation.

Les exemples donnés ne sont pas les seuls cas possibles et ne doivent pas être pris au pied de la lettre. Ils ne servent qu'à illustrer les concepts expliqués pour faciliter la compréhension du lecteur. Celui-ci ne doit pas hésiter à consulter, en plus du présent ouvrage, la Chambre de l'assurance de dommages pour toute interrogation au sujet de la portée de ses obligations déontologiques.

MISE EN GARDE

Les commentaires n'engagent pas le comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages, qui est un tribunal indépendant. Le comité de discipline est le seul habile à interpréter le *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et les règlements connexes.

Le genre masculin n'est utilisé que pour alléger le texte et s'applique aussi bien aux hommes qu'aux femmes.



INTRODUCTION

Au Moyen Âge, déjà, les ouvriers spécialisés de différents corps de métiers se regroupent en organisations. Cela permet de protéger et de promouvoir les pratiques propres à leur art, mais également de garantir aux clients la compétence qu'ils attendent. Que l'on parle de « guilde », de « corporation », de « chambre » ou d'« ordre professionnel », les préoccupations premières de ces regroupements sont de former la relève, de voir au respect de la qualité du travail et de préserver la confiance de la clientèle envers les apprentis, les compagnons et les maîtres qui en sont membres. On vit ainsi apparaître une première forme d'autodiscipline.

Ce concept de la discipline professionnelle par les pairs a traversé le temps. Aujourd'hui, l'encadrement professionnel est un système sérieux et cohérent, dont le seul objectif est la protection du public. Au Québec, les ordres professionnels sont régis par le *Code des professions*. De nombreux autres secteurs d'activités sont régis par des lois ou des règlements particuliers qui font la promotion de la discipline professionnelle. Pour le domaine de l'assurance de dommages, le législateur québécois a créé l'Autorité des marchés financiers (AMF) et la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD).

La ChAD doit protéger le public. Cette mission l'a amenée à adopter des codes de déontologie adaptés aux fonctions de ses membres. Comme le *Code de déontologie des experts en sinistre*, le *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* regroupe certaines règles de bonne conduite professionnelle. En ce sens, il ressemble beaucoup aux codes de déontologie des ordres professionnels.

Un code de déontologie, à la différence d'une loi ou d'un règlement, est écrit en termes généraux. Le mot « code » indique que ce règlement contient un ensemble de règles sur un sujet bien précis. Quant à la « déontologie », il s'agit de l'ensemble des règles et des devoirs qui régissent une profession, la conduite de ceux qui l'exercent ainsi que les rapports entre ceux-ci, leurs clients et le public.

Le *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (ci-après le « Code ») est divisé en sept (7) sections traitant des dispositions générales (I), des différents devoirs et obligations du représentant envers le public (II), le client (III), les assureurs (IV), les représentants (V), ainsi qu'envers l'Autorité des marchés financiers et la Chambre de l'assurance de dommages (VI). La section sept (VII) énumère les manquements les plus courants. En plus de ses obligations déontologiques, le représentant en assurance de dommages a le devoir de se conformer à toutes les dispositions de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* ainsi qu'à tout règlement adopté en vertu de celle-ci.

SECTION I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Les dispositions du présent code visent à favoriser la protection du public et la pratique intègre et compétente des activités du représentant en assurance de dommages.

Dans le présent code, on entend par « représentant en assurance de dommages » l'agent en assurance de dommages et le courtier en assurance de dommages.

Cet article précise que le Code s'applique aux représentants en assurance de dommages, soit les agents et les courtiers. La définition d'« agent » et de « courtier » se retrouve aux articles 5 et 6 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (ci-après « la Loi »).

Cet article rappelle la mission de protection du public de la Chambre de l'assurance de dommages. Il témoigne de la raison d'être du Code: encourager une pratique intègre (honnête) et compétente (conforme à toutes les règles) par les agents et les courtiers en assurance de dommages.

2. Le représentant en assurance de dommages doit s'assurer que lui-même, ses mandataires et ses employés respectent les dispositions de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (1998, c. 37) et celles de ses règlements d'application.

Le représentant a le devoir de s'assurer que lui-même, ses employés et ses mandataires (ceux qui le représentent ou qui agissent pour lui) respectent la Loi et ses règlements. Il faut ici insister sur l'importance pour le représentant d'avoir lu la Loi et ses règlements, dont le présent Code, et de s'y référer le cas échéant.

Cela implique que le représentant doit mettre en place des politiques et des procédures claires afin d'assurer une formation et un encadrement adéquats du personnel. Il doit aussi mettre en place des moyens de contrôler continuellement la qualité des services qu'il rend.

Bien que les employés bénéficiant de droit acquis, soit les employés visés par l'article 547 de la Loi puissent poser des actes de courtage, le représentant certifié supervisant ces derniers demeure responsable des manquements commis par ceux-ci devant le comité de discipline. La faute déontologique de l'employé devient la faute personnelle du représentant.

3. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas verser ou permettre de verser, directement ou indirectement, une rémunération, des émoluments ou un autre avantage à une personne qui n'est pas un représentant pour qu'elle agisse à ce titre ou en utilise le titre.

L'article 3 vise à prévenir la pratique illégale par des personnes agissant comme représentants en assurance de dommages à la demande d'un représentant certifié. Seuls les représentants certifiés par l'Autorité des marchés financiers peuvent se présenter comme des représentants en assurance de dommages. (Voir l'article 12 de la Loi).

Il est donc interdit à un représentant en assurance de dommages de payer une somme d'argent ou de procurer un avantage (en argent ou non) à une personne non certifiée pour qu'elle agisse comme représentant ou tente de le faire.

4. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas se faire promettre ou verser, directement ou indirectement, une rémunération, des émoluments ou tout autre avantage par une personne qui, sans être un représentant en assurance de dommages, agit ou tente d'agir à ce titre.

Cet article pose la même règle que l'article précédent, mais en sens inverse. C'est-à-dire que le représentant ne peut accepter le paiement d'une somme d'argent ou autre avantage d'une personne qui prétend être un représentant.

On peut penser ici à plusieurs situations, notamment à une personne non autorisée à agir comme représentant qui aurait recours aux services d'un représentant en règle pour valider ses « ventes », en échange d'une récompense.

5. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas se faire promettre ou verser, directement ou indirectement, une rémunération, des émoluments ou tout autre avantage qui ne sont pas autorisés par cette loi ou par ses règlements d'application, par une autre personne que celle qui a retenu ses services.

Le représentant en assurance de dommages ne doit pas accepter une somme d'argent ou un autre avantage de la part d'une personne qui ne retient pas ses services professionnels. La seule rémunération à laquelle il a droit est sa commission ou ses honoraires, dans le cadre d'un mandat.

La Loi prévoit certaines exceptions. Par exemple, un représentant peut recevoir un prix à son travail dans le cadre d'un concours de vente. Ce prix doit être de valeur modeste, ne pas affecter son rôle de conseil et respecter ses obligations professionnelles.

Certaines occupations secondaires rémunérées sont permises en autant qu'elles n'aillent pas à l'encontre des articles 2, 3 et 4 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

6. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas verser, offrir de verser ou s'engager à verser à une personne qui n'est pas un représentant, une rémunération, des émoluments ou tout autre avantage sauf dans les cas permis par cette loi.

Le représentant ne peut partager sa commission ou sa rémunération avec une personne qui n'est pas un représentant certifié.

Ainsi, cet article interdit à un représentant de payer quelqu'un pour qu'il lui réfère des clients. Évidemment, cette interdiction ne s'applique pas entre représentants en règle.

7. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas verser ni promettre de verser une rémunération, des émoluments ou tout autre avantage pour que ses services soient retenus sauf dans la mesure prévue par cette loi ou ses règlements d'application.

Le représentant en assurance de dommages ne peut pas verser une somme d'argent ou un autre avantage à une personne dans le but de recruter des clients ou d'obtenir de nouveaux mandats.

Par exemple, il ne peut pas payer une personne pour qu'elle lui réfère des clients. De plus, il ne peut pas offrir à une personne des ristournes, des rabais ou des cadeaux (billets de hockey, cigares, etc.) dans le but qu'elle devienne un client ou lui réfère un client.

Cet article permet toutefois au représentant de payer une publicité ou une campagne de promotion afin d'élargir sa clientèle.

8. Le représentant en assurance de dommages doit faire preuve de disponibilité.

Le représentant doit avoir du temps à consacrer à sa profession.

Il doit être disponible envers ses clients, les assureurs, les fournisseurs et les autres personnes auxquelles il peut être appelé à fournir ses services.

Du point de vue du client, cette obligation est respectée lorsque le représentant est présent, attentif et accessible et qu'il prend le temps nécessaire pour bien le servir et s'occuper de son dossier. Retourner ses appels rapidement est aussi un indice de disponibilité.

Cette obligation de disponibilité s'évalue en fonction de ce qui est raisonnable. Par exemple, il est raisonnable pour une personne de s'attendre à pouvoir joindre le représentant pendant ses heures normales de bureau.

9. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas négliger les devoirs professionnels reliés à l'exercice de ses activités; il doit s'en acquitter avec intégrité.

Le représentant en assurance de dommages ne doit pas négliger l'ensemble des devoirs et obligations professionnels. La pratique quotidienne de l'activité du représentant doit être intègre et attentive. Deux notions sont ici mises de l'avant: l'absence de négligence et le devoir d'intégrité.

La négligence est le manque de soin, d'application ou d'exactitude dans l'exécution de ses obligations. Des notes incomplètes au dossier, des appels téléphoniques non retournés, l'omission de prendre les moyens requis pour bien connaître les besoins d'un client ou le fait d'agir avec retard sont tous des marques de négligence. Aucun acte professionnel du représentant n'est d'assez petite importance pour être pris à la légère.

D'autre part, l'intégrité signifie que le représentant doit s'acquitter de ses obligations professionnelles scrupuleusement et honnêtement, c'est-à-dire comme on est en droit de s'y attendre de la part d'un professionnel consciencieux. Cela sous-entend des notions de rigueur et de droiture.

10. Le représentant en assurance de dommages doit éviter de se placer, directement ou indirectement dans une situation où il serait en conflit d'intérêts. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, le représentant est en conflit d'intérêts:

- 1° lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à privilégier certains d'entre eux à ceux de son client ou que son jugement et sa loyauté envers celui-ci peuvent en être défavorablement affectés;**
- 2° lorsqu'il obtient un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel, pour un acte donné.**

La règle de l'absence de conflit d'intérêts est une règle fondamentale de la déontologie professionnelle.

Cet article n'énonce pas toutes les situations où le représentant peut être considéré en conflit d'intérêts. Les paragraphes 1 et 2 ne sont que deux exemples de ce que constitue un conflit d'intérêts. Lorsqu'un professionnel met sa compétence et ses connaissances au service d'un client, il crée une relation de conseil. La relation client-professionnel repose alors sur la confiance. Le devoir de conseil doit s'exécuter sans qu'aucune considération personnelle du professionnel n'entre en jeu. Le représentant a le devoir de recommander à son client ce qui convient le mieux à ce dernier, sans en retirer quoi que ce soit d'autre que ses honoraires.

L'intérêt du client passe avant tout. Le représentant devrait d'ailleurs chercher à développer un réflexe d'alerte dès que semble surgir un conflit entre ses intérêts et ceux du client. Le conflit n'a pas nécessairement à exister dans les faits: l'apparence ou la possibilité d'un conflit doit aussi être évitée.

Cet article est à lire avec l'article 19. Le fait d'être rémunéré à commission n'entraîne pas en soi de conflit d'intérêts. Toutefois, le représentant ne doit pas aveuglément privilégier ses engagements contractuels le liant aux assureurs ou la possibilité de faire une plus grosse commission au détriment des intérêts de son client.

SECTION II

DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LE PUBLIC

11. Le représentant en assurance de dommages doit appuyer toute mesure visant la protection du public.

Le représentant en assurance de dommages doit demeurer ouvert à toute mesure dont le but est de protéger le public. On s'attend à ce qu'il adopte, comprenne et soit capable d'expliquer les mesures de protection du public.

On parle ici non seulement de son client mais du public en général, soit n'importe quelle personne qui peut avoir besoin de protection ou de conseils généraux en assurance de dommages.

12. Le représentant en assurance de dommages doit appuyer toute mesure susceptible d'améliorer la qualité des services dans le domaine où il exerce ses activités.

La confiance du public dans la profession étant en jeu, l'amélioration continue de ses services et de ses compétences doit être une règle de conduite du représentant.

Par exemple, le représentant doit suivre la formation prévue par le *Règlement sur la formation continue obligatoire*. Il doit aussi collaborer de bonne foi à l'inspection professionnelle ou se conformer aux demandes de correctifs et d'engagement formulées par le syndic.

Participer à la vie associative de la Chambre, siéger sur ses comités ou se rendre disponible pour donner une formation, c'est aussi faire progresser la qualité des services offerts au public.

De plus, un représentant devrait avoir à cœur de lire régulièrement les articles pertinents parus dans La ChADPresse ou dans des revues spécialisées.

13. Le représentant en assurance de dommages doit favoriser les mesures d'éducation et d'information dans le domaine où il exerce ses activités.

Cet article invite le représentant à être proactif et à devancer les besoins d'information du consommateur. Par exemple, le représentant doit donner au consommateur des réponses claires et complètes sur l'assurance de dommages. Il peut aussi mettre à la disposition des consommateurs des dépliants d'information fournis par les assureurs, la Chambre de l'assurance de dommages, l'Autorité des marchés financiers, le Bureau d'assurance du Canada, etc.

14. La conduite d'un représentant en assurance de dommages doit être empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité.

Le représentant doit, dans ses gestes, ses écrits et ses paroles, faire preuve de retenue. Il doit avoir un ton neutre, une attitude ouverte et un comportement généralement aimable qui facilite les bonnes relations interpersonnelles. Il ne doit pas tenir des propos colériques, injurieux ou irrespectueux.

Le représentant doit s'efforcer de conserver cette conduite même dans certaines circonstances difficiles.

15. Nul représentant ne peut faire, par quelque moyen que ce soit, des représentations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur.

Le principe général abordé ici est l'interdiction de tromper le public. Le représentant doit être franc et sincère, en tout temps et envers tous. Voir aussi les articles 27, 30, 32 et 37 du Code et les articles 14 et 15 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

La « représentation fautive » est celle qui est faite par le représentant qui ment volontairement et affirme des choses alors qu'il sait qu'elles sont fausses.

La « représentation trompeuse ou susceptible d'induire en erreur » est celle qui cache une partie de la vérité ou passe sous silence des faits importants, ou celle qui, sans nécessairement être fautive, peut mener une personne à tirer des fausses conclusions.

16. Le représentant en assurance de dommages doit éviter toute fautive représentation quant à son niveau de compétence ou à l'efficacité de ses services ou quant à ceux de son cabinet ou de sa société autonome.

Le représentant doit connaître les limites de ses aptitudes, de ses connaissances et de son expérience. Il ne doit pas exagérer la valeur de son travail ni de celui de ceux qui travaillent avec lui dans son cabinet ou sa société autonome. De plus, il ne peut laisser miroiter des résultats qu'il ne sera pas capable d'atteindre.

Par exemple, un représentant peu spécialisé en assurance des transporteurs ne doit pas laisser entendre à son client qu'il est un spécialiste dans ce domaine.

SECTION III

DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LE CLIENT

17. Avant d'accepter un mandat, le représentant en assurance de dommages doit tenir compte des limites de ses aptitudes, de ses connaissances ainsi que des moyens dont il dispose. Il ne doit pas entreprendre ou continuer un mandat pour lequel il ne dispose pas des habiletés nécessaires sans obtenir l'aide appropriée.

Qu'il soit courtier ou agent, le représentant doit s'assurer qu'il a la compétence pour traiter efficacement la demande de son client. En assurance de dommages, certains biens ou certains risques nécessitent une expertise particulière afin de répondre aux besoins d'assurance d'un client. Le représentant doit faire preuve de modestie dans l'appréciation de ses compétences professionnelles.

Dans le doute quant à ses compétences, il doit se faire aider par un représentant qualifié, c'est-à-dire détenant les compétences nécessaires, ou si cela est impossible, s'abstenir d'agir. À noter que cette obligation perdure tout au long du mandat. Aussi, il est d'usage, pour un nouveau représentant en assurance, d'être encadré par un représentant d'expérience.

De plus, le représentant doit respecter l'autorité de lien qu'il a reçu de l'assureur et se référer à ce dernier, au besoin, pour ne pas confirmer à un client une couverture d'assurance impossible dans les faits.

18. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas déconseiller à son client de consulter un autre représentant ou une autre personne de son choix.

Cet article traite de la liberté du client de consulter qui il veut en matière d'assurance de dommages et, particulièrement, de son droit d'obtenir une seconde opinion. Le client ne doit pas devenir captif de son représentant. Ce dernier doit respecter sa liberté de choix.

Selon les circonstances particulières d'un dossier, le représentant peut même inciter un client à consulter une autre personne, afin qu'il soit bien informé en toutes circonstances.

19. Le représentant en assurance de dommages doit en tout temps placer les intérêts des assurés et ceux de tout client éventuel avant les siens ou ceux de toute autre personne ou institution.

Cet article complète la règle sur le conflit d'intérêts prévue à l'article 10 du Code. Cette obligation de placer les intérêts des assurés et des clients éventuels avant les siens vise à empêcher les conflits d'intérêts, et même l'apparence de conflits d'intérêts.

Par exemple, un représentant ne doit pas, dans le but de participer à un concours, inciter un assuré à ajouter un avenant qu'il ne désire pas au contrat d'assurance.

De la même façon, au moment de renouveler le contrat, le représentant doit s'assurer que celui-ci répond toujours aux besoins du client. Si le représentant estime que c'est dans le meilleur intérêt de ce dernier compte tenu de tous les facteurs pertinents, il doit lui suggérer de changer de produit ou d'assureur.

20. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas, par fraude, supercherie ou autres moyens dolosifs, éluder ou tenter d'éluder sa responsabilité civile professionnelle ou celle du cabinet ou de la société autonome au sein duquel il exerce ses activités.

L'erreur est humaine. Tout professionnel est susceptible d'en commettre. Quand un représentant en assurance de dommages commet une erreur susceptible d'avoir un impact, il ne peut pas essayer de la cacher. Il ne doit pas tenter d'en éviter les conséquences en utilisant :

- la fraude (un geste posé de mauvaise foi dans le but de nuire) ;
- la supercherie (une tromperie calculée) ;
- tout autre moyen dolosif (tromperie visant à amener une personne à poser un acte qui lui est défavorable).

Le représentant doit être, à l'égard de ses erreurs, transparent et honnête. Il ne doit pas chercher à brouiller les pistes en cachant ou en fabriquant des documents. Il doit aussi, lorsqu'il commet une erreur qu'on pourrait lui reprocher éventuellement, avertir rapidement son assureur en responsabilité professionnelle (erreurs et omissions).

21. Le représentant en assurance de dommages, lorsqu'il n'est pas payé exclusivement sur une base de pourcentage, doit demander et accepter une rémunération ou des émoluments justes et raisonnables eu égard aux services rendus. Le représentant doit notamment tenir compte des facteurs suivants pour la fixation de sa rémunération ou de ses émoluments.

- 1° son expérience ;
- 2° le temps consacré à l'affaire ;
- 3° la difficulté du problème soumis ;
- 4° l'importance de l'affaire ;
- 5° la responsabilité assumée ;
- 6° la prestation de services inhabituels ou exigeant une compétence ou une célérité exceptionnelle ;
- 7° le résultat obtenu.

En plus de sa commission ou de son salaire, le représentant en assurance de dommages peut demander à son client des honoraires professionnels, lesquels doivent cependant être justes et raisonnables.

Les sept critères énoncés dans cet article sont les éléments reconnus pour évaluer à sa juste valeur un service professionnel. Le représentant doit en tenir compte. Si ses honoraires sont contestés, le représentant devra être en mesure de démontrer quels éléments ont été utilisés pour les établir.

Par exemple, un représentant peut exiger des honoraires plus élevés pour la préparation d'un programme d'assurance de dommages des entreprises comportant plusieurs volets et plusieurs types de garanties, et ce, pour des sociétés importantes ou des municipalités. En effet, selon les critères de cet article, un tel dossier demande plus de temps, d'expérience et de compétence qu'une affaire ordinaire. Son importance et son niveau de difficulté sont élevés.

Les honoraires n'étant pas inclus dans la prime, le représentant qui en exige ne doit pas oublier de se conformer à l'article 22 du Code.

22. Le représentant en assurance de dommages doit aviser son client de tous frais qui ne sont pas inclus dans le montant de la prime d'assurance.

Le mot « frais » peut inclure les coûts d'inspection, les frais d'émission de police ou d'ouverture de dossier et les honoraires exigés.

Les frais non inclus dans la prime doivent être acceptés par le client au moment de la transaction.

Cet article doit se lire conjointement avec la section 2 du *Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur*. Puisque le client doit être informé au préalable et par écrit du montant des honoraires, il ne doit pas être mis devant le fait accompli. Toutefois, lorsque les frais ne dépassent pas 50 \$ en assurance des particuliers et 250 \$ en assurance des entreprises, ils peuvent être divulgués postérieurement à la prestation de services, par une mention sur la facture.

23. Le représentant en assurance de dommages doit respecter le secret de tous renseignements personnels qu'il obtient sur un client et les utiliser aux fins pour lesquelles il les obtient, à moins qu'une disposition d'une loi ou d'une ordonnance d'un tribunal compétent ne le relève de cette obligation.

24. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas divulguer les renseignements personnels ou de nature confidentielle qu'il a obtenus autrement que conformément à la loi, ni les utiliser au préjudice de son client ou en vue d'obtenir un avantage pour lui-même ou pour une autre personne.

Conformément à la Loi et à ces deux articles, le représentant en assurance de dommages doit respecter la confidentialité des renseignements personnels qu'il recueille et qu'il détient. Cette obligation dure tant et aussi longtemps qu'il a ces renseignements en sa possession, même si le mandat est terminé.

L'assuré, le sinistré, les témoins, etc. sont tous propriétaires des renseignements qui les concernent. Lorsqu'ils les communiquent au représentant, celui-ci en devient le dépositaire et le gardien. Le représentant doit donc obtenir le consentement d'une personne avant de transmettre et d'utiliser ses renseignements personnels. La Chambre de l'assurance de dommages met à la disposition de ses représentants, sur le site www.chad.ca, un exemple de formulaire qu'ils peuvent utiliser à cet effet.

Dans certaines situations prévues par la Loi, le représentant n'a pas besoin de la permission de l'assuré avant de transmettre ses renseignements personnels à une autre personne. Par exemple, si un dossier fait l'objet d'une enquête par le syndic de la Chambre, le syndic peut demander et obtenir ces renseignements sans le consentement de l'assuré. De la même façon, un tribunal peut, dans certaines circonstances, permettre à un représentant de témoigner au sujet des renseignements personnels d'un assuré.

25. Le représentant en assurance de dommages doit exécuter avec transparence le mandat qu'il a accepté.

La transparence consiste à dévoiler toute information pertinente du point de vue de l'autre, sans détour et sans cachotteries.

Ainsi, le représentant doit donner à son client toute l'information relative à son dossier, sans rien cacher. Il doit être proactif, aller au-devant du client, répondre à ses questions avant même qu'elles soient posées, et ce, du début à la fin de la relation d'affaires. De plus, même s'il agit dans l'intérêt de son client, le représentant doit rendre compte à celui-ci des actions qu'il pose; il ne peut pas agir dans le silence.

Par exemple, lorsqu'un client informe son représentant plusieurs mois à l'avance qu'il ne renouvellera pas son contrat, ce dernier doit quand même, à la fin du contrat, confirmer au client qu'il ne procédera pas au renouvellement et que cela termine le mandat.

Voir aussi les articles 26 et 37 (4) du Code.

26. Le représentant en assurance de dommages doit, dans les plus brefs délais, donner suite aux instructions qu'il reçoit de son client ou le prévenir qu'il lui est impossible de s'y conformer. Il doit également informer son client lorsqu'il constate un empêchement à la continuation de son mandat.

Lorsqu'un représentant accepte de procurer une protection d'assurance à un client, il doit agir selon les instructions reçues. Cela signifie que le représentant doit obtenir les protections demandées, mais également donner suite à toute autre demande, par exemple les résiliations et les nouvelles couvertures. Cet article précise que le représentant doit aviser le client le plus vite possible s'il ne peut donner suite aux instructions reçues.

Par exemple, si un risque ne peut pas être couvert à la date requise par le client, le représentant doit en informer celui-ci plutôt que de prétendre lier l'assureur à temps alors qu'il n'a aucune autorité pour le faire.

Cet article traite aussi de l'empêchement de poursuivre le mandat. Lorsqu'un représentant accepte un mandat, il peut le révoquer pour des motifs sérieux. Dès qu'il y a un empêchement sérieux, d'ordre matériel ou déontologique, le représentant doit en avvertir son client afin que celui-ci se dirige ailleurs. En raison des règles sur le mandat prévues au *Code civil du Québec* (notamment les articles 2175 et suivants), il doit l'avertir d'avance et non rétroactivement.

26.1. Le représentant en assurance de dommages doit remettre sans délai à un client ou à toute personne que ce dernier lui indique les livres et documents appartenant au client, même si ce dernier lui doit des sommes d'argent.

Cet article, ajouté au Code en 2001, prévoit qu'à la demande du client, le représentant doit lui remettre les livres et les autres documents lui appartenant, par exemple, la copie de la proposition d'assurance, la copie de la police d'assurance et des avenants, le libellé du contrat, la copie des factures, etc.

Le représentant n'a pas le droit de retenir ces documents jusqu'à ce que la prime soit payée.

SECTION IV

DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LES ASSUREURS

27. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas abuser de la bonne foi d'un assureur ou user de procédés déloyaux à son endroit.

Comme tous les autres articles de ce Code, cet article s'applique tant au courtier qu'à l'agent, et ce, même si celui-ci est à l'emploi de l'assureur et représente exclusivement ce dernier.

Cet article entraîne l'obligation pour le représentant d'être loyal et d'agir avec honnêteté et droiture envers l'assureur. Par exemple, il ne doit pas lui cacher des faits importants (voir également l'article 29 du Code) ou encore diffuser de l'information inexacte ou incomplète concernant l'assureur ou pouvant amener le public à perdre confiance en ce dernier.

28. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas, sans excuse légitime, faire défaut de payer à l'assureur, sur demande ou à l'expiration d'un délai imparti, les primes qu'il a perçues pour lui.

Les primes perçues par le représentant ne lui appartiennent pas et doivent d'ailleurs être conservées dans un compte séparé. Elles ne passent entre ses mains que pour compléter le contrat d'assurance. Le représentant doit donc s'abstenir de les retenir et doit les remettre à l'assureur selon ce que prévoit leur entente: « à la pièce », à la fin du mois, sur production d'un état de comptes, etc.

Il ne faut pas oublier qu'en vertu de l'article 102 de la Loi, toute somme remise à un représentant par l'assuré est réputée avoir été remise à l'assureur.

Se référer également aux articles 37 (8) du Code et 4.2 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

29. Le représentant en assurance de dommages doit donner à l'assureur les renseignements qu'il est d'usage de lui fournir.

Le représentant doit recueillir toute l'information nécessaire afin que l'assureur puisse évaluer le risque à couvrir. La proposition d'assurance est un document de première importance pour divulguer ces renseignements. Le représentant est le porte-parole du client, lequel doit faire une divulgation complète de sa situation pour que l'assureur puisse bien évaluer et couvrir le risque.

De son côté, le représentant ne doit pas omettre de transmettre des faits qui pourraient influencer la décision de l'assureur de couvrir le risque et jouer sur le montant de la garantie. Il en va de la validité des contrats d'assurance qui sont émis par son entremise. Par exemple, un représentant informé de l'existence d'antécédents judiciaires par son client doit en aviser l'assureur.

SECTION V

DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LES REPRÉSENTANTS

Les devoirs et obligations qui suivent sont envers tous les représentants visés par les articles 1 à 11 de la Loi.

30. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas, directement ou indirectement, publier ou diffuser un rapport ou des commentaires qu'il sait faux à l'égard d'un autre représentant, d'un cabinet ou d'une société autonome exerçant des activités régies par cette loi.

Dans l'exercice de sa profession, un représentant en assurance de dommages doit agir de bonne foi, honnêtement et loyalement envers un autre représentant ou son cabinet. Cet article vise à protéger la confiance du public dans les représentants en interdisant les fausses accusations.

31. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas dénigrer, dévaloriser ou discréditer un autre représentant.

La crédibilité de la profession est importante aux yeux du public. En laissant entendre qu'un autre représentant est incompetent ou en tenant des propos négatifs à son égard, le représentant risque d'affecter la confiance du public envers la profession.

Par exemple, un représentant qui, devant un assuré, remet en question la compétence ou les interventions d'un autre représentant, tel un expert en sinistre, commet un manquement à cet article.

32. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas abuser de la bonne foi d'un autre représentant ou user de procédés déloyaux à son endroit.

Bien qu'il pratique dans un milieu concurrentiel, le représentant doit tout de même utiliser des méthodes loyales envers les autres représentants, ses concurrents. Puisque tous les représentants doivent respecter cet article, un représentant a le droit de s'attendre à ce que son vis-à-vis, également représentant, se conforme au même devoir de saine compétition.

«Abuser de la bonne foi» signifie essayer de prendre avantage d'un autre représentant. Quant au «procédé déloyal», c'est un système ou un moyen élaboré de mauvaise foi pour obtenir un résultat.

Contrairement à ce que dit l'adage, selon l'éthique professionnelle, la fin ne justifie pas les moyens.

33. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas porter une plainte malicieuse ou formuler une accusation malicieuse contre un autre représentant.

Encore une fois, il s'agit de protéger la confiance du public dans la profession en empêchant que des plaintes soient formulées dans le seul but de nuire et sans fondement sérieux.

Une plainte malicieuse est une plainte formulée dans le but de nuire à un autre représentant, par méchanceté, vengeance, calcul ou autre. Si le syndic conclut pendant son enquête que la plainte est malicieuse, il peut très bien se retourner contre le représentant qui l'a formulée. Celui-ci pourrait faire l'objet d'une enquête pour avoir enfreint cet article.

SECTION VI

DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LE BUREAU DES SERVICES FINANCIERS ET LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

À noter que depuis le 1^{er} février 2004, l'Autorité des marchés financiers remplace le Bureau des services financiers.

34. Le représentant en assurance de dommages doit répondre dans les plus brefs délais à toute correspondance provenant du syndic, du cosyndic ou d'un adjoint du syndic dans l'exercice des fonctions qui leur sont dévolues par cette loi ou ses règlements d'application.

Le rôle du syndic est d'enquêter sur toute information à l'effet qu'un représentant aurait commis une infraction à la Loi ou à ses règlements, et ce, afin de protéger le public. Le syndic et ses adjoints sont les gardiens de la bonne pratique professionnelle. La règle d'or est de collaborer avec eux.

Lorsque le syndic ou l'un de ses adjoints communique avec un représentant, celui-ci doit répondre immédiatement, qu'il soit ou non visé par la plainte. Le « droit au silence » n'existe pas dans ce contexte. Le simple fait pour le représentant de ne pas répondre, même s'il n'a par ailleurs rien à se reprocher, est une infraction pouvant donner lieu à une plainte disciplinaire.

34.1. Le représentant en assurance de dommages doit se présenter, dès qu'il en est requis, à toute rencontre à laquelle il est convoqué par le syndic, un adjoint du syndic ou un membre de leur personnel.

Les pouvoirs d'enquête du syndic et de ses adjoints sont larges et incluent le pouvoir de convoquer un représentant à une rencontre dans le cadre de leur enquête: le représentant doit s'y rendre.

Voir aussi les articles 327 et suivants de la Loi concernant les pouvoirs du syndic.

35. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas entraver, directement ou indirectement, le travail du Bureau, de la Chambre, de l'un de ses comités, du syndic, du cosyndic, d'un adjoint du syndic de la Chambre ou d'un membre de leur personnel.

Le représentant ne doit pas empêcher « le Bureau » (maintenant l'Autorité des marchés financiers), la Chambre ou l'un de ses comités, le syndic ou son personnel d'effectuer le travail qu'ils sont en droit de faire en vertu de la Loi.

Le représentant doit agir en toute bonne foi et donner volontairement toute information susceptible d'aider ces personnes et ces organisations à découvrir la vérité. Des exemples d'entraves à leur travail: les lancer sur une mauvaise piste, cacher des documents ou leur refuser l'accès au lieu de travail.

36. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas intervenir auprès du plaignant ou de la personne qui a demandé la tenue d'une enquête lorsqu'il est informé d'une enquête ou d'une plainte à son sujet, sauf dans l'exécution de son mandat, le cas échéant.

Cet article vise à empêcher le représentant en assurance de dommages d'interférer avec la personne qui a porté plainte contre lui, que ce soit par chantage, intimidation, demandes insistantes ou autre. On veut surtout éviter qu'il fasse pression sur la personne pour qu'elle retire sa plainte. Par ailleurs, même dans le cas où le plaignant retire sa plainte, le syndic peut décider de poursuivre son enquête.

Il faut dissocier l'interdiction d'intervenir auprès du client dans le cadre de la plainte avec le fait de cesser de servir celui-ci. Ainsi, malgré le dépôt d'une plainte à son endroit, le représentant doit continuer de servir professionnellement son client.

SECTION VII

MANQUEMENTS À LA DÉONTOLOGIE

37. Constitue un manquement à la déontologie, le fait pour le représentant en assurance de dommages d'agir à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession, notamment :

Cet article fait référence à l'obligation pour le représentant en assurance de dommages de protéger, par sa bonne conduite, l'image de la profession et l'opinion que le public peut s'en faire. Il énumère plusieurs situations où l'on considère que le représentant agit contrairement à l'honneur et à la dignité de la profession. On peut définir l'honneur et la dignité de la profession comme son caractère respectable.

« Notamment » signifie que la liste des manquements n'est pas complète. Un représentant peut donc faire l'objet d'une plainte pour des actions contraires à l'honneur et à la dignité de la profession sans que ces actions apparaissent à cet article.

1° d'exercer ses activités de façon malhonnête ou négligente ;

La malhonnêteté fait référence à une intention coupable : le représentant sait qu'il agit mal.

La négligence réfère plutôt à une mauvaise pratique résultant d'un manque de vigilance, de soin, d'application ou d'exactitude dans l'accomplissement de ses activités professionnelles. Elle va parfois de pair avec une attitude d'insouciance. Par exemple, il est négligent de ne pas noter au dossier-client ses interventions, résumés de rencontres et de conversations téléphoniques, mandats reçus et exécutés, offres et refus de garanties, etc.

Voir aussi l'article 9 du Code.

2° d'exercer ses activités dans des conditions ou des états susceptibles de compromettre la qualité de ses services ;

Le représentant en assurance de dommages doit toujours être en possession de toutes ses facultés lorsqu'il travaille. Tout état susceptible de nuire à la bonne prestation des services professionnels est donc interdit. On parle ici d'états causés par des substances (alcool, drogues, médicaments entraînant une confusion, etc.) ou par la maladie (dépression, *burnout*, etc.).

Afin de protéger le public, lorsqu'un représentant n'est pas en possession de tous ses moyens, il devrait temporairement cesser de pratiquer plutôt que de continuer d'agir au risque de nuire et de commettre des erreurs.

En ce qui concerne les « conditions » néfastes à la qualité des services, on peut penser à un représentant

qui pratique dans un bureau exigu et sans système de classement cohérent, et dont l'équipement informatique et téléphonique est vieux au point de nuire à la qualité des communications entre lui-même et ses clients.

3° de tenir compte de toute intervention d'un tiers qui pourrait avoir une influence sur l'exécution de ses devoirs professionnels au préjudice de son client ou de l'assuré;

Le représentant doit traiter avec la personne à assurer pour connaître ses besoins réels et sa situation exacte. Il évitera ainsi des situations qui pourraient porter à confusion ou qui ne respecteraient pas l'esprit de l'article 27 de la Loi en vertu duquel le représentant doit recueillir personnellement les renseignements auprès du client.

De plus, tout au long de son mandat, le représentant doit s'assurer d'éviter qu'un tiers interfère dans le dossier de son client. Par exemple, l'intervention d'un père qui magasine de l'assurance automobile pour son enfant, le créancier qui s'ingère dans la demande d'assurance du propriétaire, un beau-frère qui tente d'aider un assuré dans sa réclamation, etc. Les actes et conseils du représentant ne doivent pas être guidés par ces tiers, le représentant doit obtenir les renseignements et instructions du client.

L'intervention d'un tiers peut créer un conflit d'intérêts. Voir aussi les articles 10 et 19 du Code.

4° de faire défaut de rendre compte de l'exécution de tout mandat;

« Rendre compte » signifie informer son client de ce qui a été fait ou non pour suivre ses instructions. Le client qui demande à son représentant en assurance de dommages de choisir pour lui la protection dont il a besoin pose un geste de confiance. Il est en droit de s'attendre à ce que le représentant fasse un choix approprié et sur mesure. Le représentant doit lui « revenir » avec les conditions, les exigences, la prime, etc. Cette reddition de compte doit être complète, rapide et proactive (le représentant ne doit pas attendre que le client la lui demande). La reddition de compte doit se faire tout au long du mandat. Le client doit être informé du déroulement de son dossier: il a le droit de savoir.

Par exemple, si un assureur décide de réviser unilatéralement les conditions d'assurance ou si les garanties au renouvellement ont été modifiées, le représentant doit, sans attendre, en rendre compte à l'assuré.

Également, si un représentant décide de mettre fin à son mandat, il doit en aviser son client dans les plus brefs délais. Voir l'article 26 du Code.

5° de faire défaut d'agir envers les clients avec probité;

La probité est un respect rigoureux des règles et des devoirs imposés par l'honnêteté et la justice. Il s'agit aussi d'intégrité professionnelle. Pour un représentant, cela implique un respect sans faille des principes déontologiques qu'on retrouve dans le Code, la Loi et ses règlements d'application.

6° de faire défaut d'agir en conseiller consciencieux en omettant d'éclairer les clients sur leurs droits et obligations et en ne leur donnant pas tous les renseignements nécessaires ou utiles;

Le devoir de conseil est au cœur de l'acte professionnel du représentant. Les contrats d'assurance de dommages sont complexes, ce qui rend le rôle-conseil du représentant encore plus essentiel.

Comme spécialiste de l'assurance de dommages, le représentant doit donner tous les conseils adaptés à la situation de son client. Il doit donner ses conseils de façon sérieuse et complète, et fournir les renseignements nécessaires et utiles.

Ce devoir de conseil ne se limite pas au contrat d'assurance, mais s'étend également à tout ce qui en découle directement ou indirectement, ainsi qu'à la description des exclusions particulières de la police, compte tenu des besoins exprimés par le client. Par exemple, si pour des motifs économiques un client demande une simple formule de base, le représentant doit l'informer des risques que cette protection de base ne couvre pas et suggérer une formule plus étendue. Une fois informé, le client pourra faire son choix en toute connaissance de cause.

Le devoir de conseil doit l'emporter sur toute pratique commerciale, par exemple, celle cherchant à limiter la durée d'une communication avec le client ou celle de s'engager à ne pas offrir un produit d'assurance alors que le risque y est admissible.

Voir aussi les articles 28 et 39 de la Loi au sujet des renseignements qui doivent être donnés au client lors d'un nouveau contrat ou d'un renouvellement.

7° de faire une déclaration fausse, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur ;

Le représentant doit spontanément dire la vérité et donner l'heure juste, en tout temps. En plus de ne pas dire des choses qu'il sait être fausses, il ne doit pas taire volontairement des renseignements lorsque cela peut induire une personne en erreur.

Par exemple, un représentant qui vanterait un produit d'assurance comme étant « le meilleur sur le marché » alors que ce n'est pas vrai ou, encore, un représentant qui confirmerait verbalement à un client qu'un contrat est en vigueur alors que cela n'est pas le cas, ou qu'il a omis de soumettre le risque à l'assureur, ferait une fausse déclaration.

Voir aussi les articles 15, 27, 30 et 32 du Code.

8° d'utiliser ou de s'approprier pour ses fins personnelles de l'argent ou des valeurs qui lui ont été confiés dans l'exercice de tout mandat, que les activités exercées par le représentant soient dans la discipline de l'assurance de dommages ou dans une autre discipline visée par cette loi ;

Le représentant peut être appelé à gérer des sommes pour autrui, par exemple lorsqu'il perçoit des primes de ses clients ou fait remise des sommes dues par l'assureur. Ces sommes doivent obligatoirement transiter par le compte séparé, tel que le prévoit le deuxième alinéa de l'article 4 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

Il est important de rappeler que ces sommes ne lui appartiennent pas. Le représentant ne doit pas céder à la tentation de faire des emprunts et d'utiliser ces sommes pour des dépenses personnelles. Bien évidemment, il ne peut voler ou subtiliser de l'argent.

La définition de l'appropriation est large et implique toute somme d'argent ou biens de valeur, et ce, dans l'exercice de tout mandat. L'appropriation est l'une des infractions les plus graves en déontologie professionnelle. Trouvé coupable de cette infraction, le représentant s'expose minimalement à une radiation temporaire par le comité de discipline.

9° de participer à la confection d'une preuve ou d'un document qu'il sait être faux ;

Il s'agit ici de falsifier un document existant ou de créer un nouveau document que le représentant sait être faux. Cela sous-entend une intention coupable de la part du représentant.

Ce serait, par exemple, le cas du représentant qui émet une note de couverture ou un certificat d'assurance automobile (carte rose) pour un contrat inexistant, qui modifie la prime sur une police pour y dissimuler ses honoraires ou qui rédige un faux contrat d'assurance.

10° de cacher ou d'omettre sciemment de divulguer ce qu'une disposition législative ou réglementaire l'oblige à révéler ;

Cette obligation ne se limite pas à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, mais également à d'autres lois telles la *Loi sur l'assurance automobile*, la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* ou encore le *Code civil du Québec*. Ainsi, le représentant doit tenir compte de toute disposition qui l'oblige à dévoiler certains renseignements. Il ne doit pas volontairement taire ceux-ci.

Le représentant qui recueille les renseignements au moment de remplir la proposition doit être précis, attentif aux détails et honnête. Ses devoirs et obligations ne seront pas bien exécutés si la divulgation à l'assureur est incomplète. Cacher ou omettre sciemment de divulguer certains faits entraîne des conséquences importantes sur la validité même du contrat d'assurance et la possibilité pour l'assuré d'être indemnisé.

Le devoir d'information existe aussi en cours de contrat. Par exemple, lorsque le représentant apprend que son client a été trouvé coupable d'un acte criminel, il doit en informer immédiatement l'assureur.

Le *Règlement sur les renseignements à fournir aux consommateurs* contient également des obligations de divulgation comme celles se rapportant aux liens financiers liant le cabinet à l'assureur et la concentration de volume ou encore celles touchant les émoluments exigés en vertu de l'article 17 de la Loi.

11° de conseiller ou d'encourager un client à poser un acte qu'il sait être illégal ou frauduleux ;

Le représentant ne doit pas consciemment être complice d'un geste interdit par la Loi ou volontairement inciter quelqu'un à poser un tel geste.

Par exemple, il est interdit de conseiller à un client de ne pas divulguer toutes les réclamations antérieures, d'encourager un client à gonfler la valeur déclarée de ses pertes à la suite d'un sinistre, d'aider l'assuré à décrire d'une façon incomplète la nature ou l'objet de l'assurance, etc.

12° d'exercer ses activités avec des personnes qui ne sont pas autorisées à exercer de telles activités par cette loi ou ses règlements d'application ou d'utiliser leurs services pour ce faire ;

Non seulement il est interdit à un représentant en assurance de dommages d'impliquer dans ses activités professionnelles des individus qui ne sont pas légalement autorisés à le faire, mais qui plus est, il pourrait être considéré responsable des gestes posés par ces derniers s'ils agissent à sa demande.

Voir les articles 2 à 7 du Code.

13° de réclamer une rémunération ou des émoluments pour des services professionnels non rendus ou faussement décrits ;

Cet article répète les principes d'honnêteté et d'intégrité. Il fait aussi référence au caractère juste et raisonnable des honoraires chargés tel que posé par l'article 21 du Code.

14° d'inciter une personne de façon pressante ou répétée à recourir à ses services professionnels.

Le représentant est en droit de bâtir et d'agrandir sa clientèle, mais il doit solliciter celle-ci avec modération et dignité, sans exagération ni disproportion.

Le représentant ne doit pas harceler le client que ce soit par des menaces, ruses ou appels répétés pour que celui-ci ait recours à ses services.



999, boul. de Maisonneuve Ouest, bur. 1200
Montréal (Québec) H3A 3L4
Tél.: 514 842.2591 ou 1 800 361.7288
Téléc.: 514 842.3138

chad.ca