

422



# Code de déontologie des représentants en assurance de dommages

| ÉDITION  
COMMENTÉE



CHAMBRE  
DE L'ASSURANCE  
DE DOMMAGES

**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 pour ses clients, les assureurs, les fournisseurs et les autres personnes pour lesquelles 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. Le représentant doit en tout temps préserver son indépendance professionnelle.



**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 Bureau du syndic sont larges et incluent le pouvoir de convoquer un représentant à une rencontre dans le cadre de son enquête : le représentant doit s'y rendre.

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

**35. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas entraver, directement ou indirectement, le travail de l'Autorité, 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 l'Autorité, la ChAD ou l'un de ses comités, ou le Bureau du syndic 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 Bureau du 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 protections, 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.

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 protections 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 coeur 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 fautive, 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 fautive 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 la 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 tous 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 ou à la conservation 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 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 la 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 facturés 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.