

Projet de règlement

Loi sur la distribution de produits et services financiers (1998, c. 37)

Chambre de l'assurance de dommages — Déontologie

Avis est donné par les présentes, conformément aux articles 10 et 11 de la Loi sur les règlements (L.R.Q., c. R-18.1), que le Règlement de la Chambre de l'assurance de dommages sur la déontologie adopté par la Chambre de l'assurance de dommages et dont le texte apparaît ci-dessous, est soumis au gouvernement qui pourra l'approuver, avec ou sans modifications, à l'expiration d'un délai de 45 jours à compter de la présente publication.

Ce projet de règlement énonce les règles de déontologie qui sont applicables aux représentants en assurance de dommages et aux experts en sinistre.

Selon la Chambre, ces règles de déontologie visent à favoriser la protection du public et la pratique intègre et compétente des représentants. Il prévoit les obligations des représentants notamment envers le public, envers le client, envers l'assureur, envers les représentants, envers le Bureau des services financiers et la Chambre de l'assurance de dommages. Il s'inspire des règles de déontologie actuelles prévues au Règlement du Conseil des assurances de dommages sur les intermédiaires de marché en assurance de dommages. Toutefois, des aménagements et des modifications ont été apportées dans le but de clarifier les règles actuelles et de préciser certaines obligations étant donné le nouvel environnement créé par la Loi sur la distribution de produits et services financiers en plus de remédier à certaines lacunes qui avaient été relevées.

Selon la Chambre, à ce jour, l'étude de ce dossier ne révèle aucun impact pour le public, si ce n'est une amélioration de sa protection par un encadrement adéquat des représentants avec lesquels ils vont faire affaires.

Des renseignements additionnels peuvent être obtenus en s'adressant à madame Maya Raic, directrice générale et secrétaire par intérim, Chambre de l'assurance de dommages, 500, rue Sherbrooke Ouest, 7^e étage, Montréal (Québec) H3A 3C6, numéro de téléphone: (514) 842-2591 ou 1-800-361-7288, numéro de télécopieur: (514) 842-3138, courriel: acapq@videotron.ca.

Toute personne intéressée ayant des commentaires à formuler à ces sujets est priée de les transmettre, en deux exemplaires, avant l'expiration du délai de 45 jours, au

ministre des Finances et ministre d'État à l'Économie et aux Finances, 12, rue Saint-Louis, bureau 1.10, Québec (Québec) G1R 5L3.

*Le ministre des Finances et ministre
d'État à l'Économie et aux Finances,*
BERNARD LANDRY

Code de déontologie des agents en assurances de dommages

Loi sur la distribution de produits et services financiers (1998, c. 37)

CHAPITRE I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

(omis)

1. Un agent en assurance de dommages doit prendre tous les moyens raisonnables pour faire en sorte que ses employés ou ceux de la société dont il est associé respectent les dispositions de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (1998, c. 37), des règlements adoptés sous son empire et qui lui sont applicables et du présent code.

Celui sous la surveillance et la responsabilité duquel se déroulent les activités d'un bureau ou d'un point de vente d'un cabinet, d'un représentant autonome ou d'une société autonome, doit agir de la même manière à l'égard des employés exerçant leurs activités dans ce bureau ou ce point de vente, selon le cas.

Celui qui est maître de stage d'un stagiaire doit agir de la même manière à l'égard de ce stagiaire.

2. Un agent en assurance de dommages ne peut exercer une occupation contraire à la dignité de la profession ou incompatible avec cette dernière.

CHAPITRE II DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LE PUBLIC

3. Un agent en assurance de dommages doit appuyer toute mesure visant la protection du public.

4. Un agent en assurance de dommages doit appuyer toute mesure susceptible d'améliorer la qualité des services dans le domaine où il exerce.

5. Un agent en assurance de dommages doit favoriser les mesures d'éducation et d'information dans le domaine où il exerce.

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

7. Un agent en assurance de dommages doit éviter de se placer, directement ou indirectement, en situation de conflit d'intérêt.

CHAPITRE III DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LE CLIENT

8. Un agent en assurance de dommages doit, dans les plus brefs délais, donner suite aux instructions qu'il reçoit d'un client ou le prévenir qu'il lui est impossible de s'y conformer.

9. Avant de renseigner un client ou un client éventuel, un agent en assurance de dommages doit tenir compte des limites de ses connaissances ainsi que des moyens dont il dispose. Il ne doit pas, notamment, entreprendre ou continuer un mandat pour lequel il n'est pas suffisamment préparé sans obtenir l'aide nécessaire.

10. Avant de renseigner un client ou un client éventuel sur un produit d'assurance, un agent en assurance de dommages doit tenir compte des besoins réels du client ou du client éventuel en regard du produit visé.

11. Un agent en assurance de dommages ne doit pas déconseiller à un client de consulter un autre représentant en assurance de dommages, un membre d'une autre discipline, ou toute autre personne de son choix.

12. Un agent en assurance de dommages doit s'acquitter de ses obligations professionnelles avec intégrité.

13. Un agent en assurance de dommages doit agir envers un client ou un client éventuel consciencieusement et avec probité en lui donnant des renseignements auxquels ce dernier est en droit de s'attendre quant au produit d'assurance visé.

14. Un agent en assurance de dommages ne doit pas, par fraude, supercherie ou autres moyens dolosifs, éluder ou tenter d'éluder sa responsabilité civile professionnelle.

15. Un agent en assurance de dommages ne doit pas tenir compte de l'intervention d'un tiers qui pourrait influencer sur l'exécution de ses obligations professionnelles au préjudice de son client.

16. Un agent en assurance de dommages doit demander une rémunération juste et raisonnable pour ses services lorsqu'il n'est pas payé exclusivement sur une

base de pourcentage. L'agent en assurance de dommages doit notamment tenir compte des facteurs suivants pour la fixation de sa rémunération:

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.

17. Un agent 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, un avantage, un émolument, une ristourne ou toute autre rémunération, sauf dans les cas permis par la loi.

18. Un agent en assurance de dommages doit garder secret, sauf du consentement écrit du client et de toute autre personne qui y a un intérêt, ce qui lui est confié dans l'exercice de ses activités, à moins qu'une disposition expresse d'une loi, une ordonnance d'un tribunal compétent ou l'exercice de ses activités ne le relève de cette obligation.

19. Un agent en assurance de dommages ne doit pas faire usage de renseignements personnels ou confidentiels recueillis à l'occasion de l'exercice de ses activités pour des fins autres que celles pour lesquelles il les a recueillis.

20. Un agent en assurance de dommages doit prendre tous les moyens raisonnables pour qu'un employé ne révèle pas les renseignements personnels qui concernent un client.

CHAPITRE IV DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS L'ASSUREUR

21. Un agent en assurance de dommages doit donner à l'assureur les renseignements qu'il est d'usage de lui fournir.

22. Un agent en assurance de dommages ne doit pas abuser de la bonne foi d'un assureur ou user de procédés déloyaux à son endroit.

23. Un agent en assurance de dommages ne doit pas négliger de révéler à l'assureur les renseignements en sa possession qui pourraient influencer sur l'indemnisation, notamment les violations de contrat, la fraude, les fausses représentations et la fabrication de preuve.

24. Le cas échéant, un agent 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.

CHAPITRE V DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LES REPRÉSENTANTS

25. Un agent en assurance de dommages doit utiliser des méthodes loyales de concurrence et de sollicitation.

26. Un agent en assurance de dommages ne doit pas discréditer un autre représentant.

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

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

28. Un agent en assurance de dommages doit répondre dans les plus brefs délais à toute correspondance provenant du Bureau ou de la Chambre, de leurs dirigeants ou inspecteurs, du syndic de la Chambre ou de ses adjoints ou, d'un enquêteur visé aux articles 339 et suivants de la loi, dans l'exercice des fonctions qui leur sont dévolues par la loi ou ses règlements.

29. Un agent en assurance de dommages ne doit pas entraver, directement ou indirectement, le travail du Bureau ou de la Chambre, de leurs dirigeants ou inspecteurs, du syndic de la Chambre ou de ses enquêteurs.

30. Un agent en assurance de dommages ne doit pas intervenir auprès du plaignant ou du dénonciateur lorsqu'il est informé d'une enquête à son sujet, sauf dans le cadre de l'exécution de son mandat, le cas échéant.

31. Un agent en assurance de dommages ne doit pas, par une procédure judiciaire jugée dilatoire ou abusive par une instance qui en est saisie, empêcher qu'une plainte contre lui pour contravention à la loi ou à ses règlements soit déposée ou poursuivie ou amener une telle plainte à être retirée ou abandonnée.

CHAPITRE VII MANQUEMENTS À LA DÉONTOLOGIE

32. Constitue, notamment, un manquement à la déontologie, le fait pour un agent en assurance de dommages:

1° de cesser de remplir les conditions voulues pour devenir titulaire d'un certificat d'agent en assurance de dommages;

2° d'exercer ses activités de façon malhonnête ou négligente;

3° d'être déclarée coupable, par jugement définitif, d'un acte criminel ayant un lien avec les activités de représentant;

4° d'enfreindre toute disposition de la loi et de ses règlements qui lui sont applicables;

5° d'être un failli non libéré, sauf si la faillite résulte de causes qui n'ont aucun lien avec l'exercice des activités de représentant;

6° d'exercer ses activités dans des conditions ou des états susceptibles de compromettre la qualité de ses services;

7° de verser directement ou indirectement une rémunération ou des émoluments à une personne qui n'est pas un représentant pour qu'elle agisse à ce titre ou en prenne le titre;

8° d'accepter ou de se faire verser, directement ou indirectement, une rémunération ou des émoluments par une personne qui, sans être un représentant, agit ou tente d'agir à ce titre;

9° d'accepter ou de se faire verser directement ou indirectement une rémunération ou des émoluments qui ne sont pas autorisés par la loi par une personne autre que celle qui a retenu ses services;

10° de partager, d'offrir ou de promettre de partager sa commission ou des émoluments avec une personne qui n'est pas un représentant;

11° de verser ou de promettre de verser une rémunération ou des émoluments pour que ses services soient retenus, sauf tel qu'il est prévu par la loi;

12° d'exercer des activités qui ne sont pas autorisées par son certificat ou pour la catégorie indiquée à ce certificat ou de laisser entendre qu'il est autorisé à ce faire;

13° de laisser faussement entendre qu'il est titulaire d'un certificat particulier;

14° de faire une déclaration en la sachant fausse;

15° de participer à la confection ou à la conservation d'une preuve qu'il sait être fausse;

16° de cacher ou d'omettre sciemment de divulguer ce qu'une disposition législative ou réglementaire l'oblige à révéler;

17° de conseiller ou d'encourager un client à poser un acte qu'il sait être illégal ou frauduleux;

18° d'employer ou de payer un tiers qui n'est pas autorisé à ce faire par la loi pour obtenir un mandat;

19° de refuser ou négliger, sans justification, de se rendre au bureau du syndic, d'un de ses adjoints ou d'un enquêteur visé aux articles 339 et suivants de la loi, sur demande de l'un deux;

20° d'exercer ses activités avec des personnes qui ne sont pas autorisées à exercer de telles activités par la loi ou les règlements adoptés sous son empire, ou d'utiliser leurs services pour ce faire;

21° de réclamer une rémunération ou des émoluments pour des services professionnels non rendus ou faussement décrits;

(omis)

22° de faire ou de permettre que soit faite de la sollicitation ou de la publicité qui n'est pas permise par la loi ou les règlements adoptés sous son empire;

23° par malice, de porter une plainte ou de formuler une accusation non fondée contre un autre représentant;

24° d'utiliser ou de s'approprier pour ses fins personnelles de l'argent ou des valeurs qui lui ont été confiées dans l'exercice de tout mandat, que les activités exercées par l'agent soient dans la discipline de l'assurance de dommages, ou dans une autre discipline visée par la loi.

32013

Projet de règlement

Loi sur la distribution de produits et services financiers (1998, c. 37)

Chambre de l'assurance de dommages — Titres de courtier d'assurance associé et de courtier d'assurance agréé

Avis est donné par les présentes, conformément aux articles 10 et 11 de la Loi sur les règlements (L.R.Q., c. R-18.1), que le « Règlement de la Chambre de l'assurance de dommages sur les titres de courtier d'assurance associé et de courtier d'assurance agréé » adopté par la Chambre de l'assurance de dommages et dont le texte apparaît ci-dessous, est soumis au gouvernement qui pourra l'approuver, avec ou sans modifications, à l'expiration d'un délai de 45 jours à compter de la présente publication.

Selon la Chambre, ce projet de règlement précise le mandat du programme d'études menant aux titres de « courtier d'assurance associé » et l'abréviation « C.d'A.Ass. » ainsi que le titre de « courtier d'assurance agréé » et l'abréviation « C.d'A.A. », en axant la formation sur la gestion de l'entreprise et la gestion de risques. Ces dispositions ont pour effet d'harmoniser les exigences de formation nécessaires à l'obtention de ces titres avec les différents programmes offerts dans les collèges d'enseignement général et professionnel (CEGEP) et dans les universités.

Il prévoit les procédures qui doivent être suivies dans la cas où une personne désire que des acquis de formation lui soient reconnus pour l'obtention des titres de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.) et de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.).

En dernier lieu, il prévoit les mesures transitoires qui s'imposent pour faire le pont entre les anciennes et les nouvelles exigences de formation pour l'obtention de ces titres et le passage vers la Chambre de l'assurance de dommages.

Selon la Chambre, l'étude de ce dossier ne révèle aucun impact pour le public.

Des renseignements additionnels peuvent être obtenus en s'adressant à madame Maya Raic, directrice générale et secrétaire par intérim, Chambre de l'assurance de dommages, 500, rue Sherbrooke Ouest, 7^e étage, Montréal (Québec) H3A 3C6, numéro de téléphone: (514) 842-2591 ou 1-800-361-7288, numéro de télécopieur: (514) 842-3138, courriel: acapq@videotron.ca.