

## SECTION VII SYMBOLE GRAPHIQUE

47. Si, lors de toute publication ou publicité véhiculée par quelque moyen que ce soit, le représentant utilise le symbole graphique de la Chambre, il doit s'assurer que ce symbole soit conforme à l'original détenu par le secrétaire de la Chambre.

48. Lorsqu'il utilise le symbole graphique de la Chambre dans sa publicité, sauf sur une carte d'affaires, le représentant doit joindre à cette publicité l'avertissement suivant: « Cette publicité n'est pas une publicité de la Chambre de la sécurité financière et n'engage pas la responsabilité de celle-ci. ».

## SECTION VIII DISPOSITIONS PARTICULIÈRES AU PLANIFICATEUR FINANCIER

49. La présente section ne s'applique qu'au représentant qui est en droit d'utiliser le titre de planificateur financier ou un titre similaire conformément à la Loi sur la distribution de produits et services financiers et à ses règlements d'application.

50. Le représentant doit éviter d'adopter des méthodes qui auraient pour effet notamment de privilégier un aspect spécifique de la planification financière pour attirer indûment l'attention d'un client éventuel lorsqu'il effectue de la prospection de clientèle.

51. Le représentant doit s'abstenir:

1° par malice, de porter ou de formuler une accusation non fondée contre un autre représentant, cabinet ou société autonome;

2° de verser, directement ou indirectement, une rémunération à une personne qui n'est pas légalement habilitée à porter le titre de planificateur financier pour qu'elle agisse à ce titre ou en prenne le titre;

3° d'accepter ou de se faire verser, directement ou indirectement, une rémunération par une personne non légalement habilitée à porter le titre de planificateur financier qui agit ou tente d'agir à ce titre;

4° de ne pas informer son client lorsqu'il constate un empêchement à la continuation de son mandat.

52. Le présent règlement entre en vigueur le quinzième jour qui suit la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec*.

Gouvernement du Québec

## Décret 1040-99, 8 septembre 1999

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

### Experts en sinistre — Code de déontologie

CONCERNANT le Code de déontologie des experts en sinistre

ATTENDU QUE, en vertu du paragraphe 1<sup>o</sup> du premier alinéa de l'article 313 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (1998, c. 37), une chambre est autorisée à adopter un règlement sur les règles de déontologie applicables aux représentants de chaque discipline ou catégorie de discipline dans laquelle pratiquent ses cotisants;

ATTENDU QUE, en vertu de cet article la Chambre de l'assurance de dommages a adopté le Code de déontologie des experts en sinistre;

ATTENDU QUE, conformément aux articles 10 et 11 de la Loi sur les règlements (L.R.Q., c. R-18.1), le texte de ce code a été publié, à titre de projet à la *Gazette officielle du Québec* du 12 mai 1999, avec avis qu'il pourrait être soumis pour approbation du gouvernement à l'expiration d'un délai de 45 jours à compter de cette publication;

ATTENDU QU'il y a lieu d'approuver ce code, avec modifications;

IL EST ORDONNÉ, en conséquence, sur la recommandation du ministre d'État à l'Économie et aux Finances et ministre des Finances:

QUE le Code de déontologie des experts en sinistre, annexé au présent décret, soit approuvé.

*Le greffier du Conseil exécutif,*  
MICHEL NOËL DE TILLY

## Code de déontologie des experts en sinistre

Loi sur la distribution de produits et services financiers (1998, c. 37, a. 313, 1<sup>er</sup> al., par. 1<sup>o</sup>)

### 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 de l'expert en sinistre.

2. L'expert en sinistre 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.

### SECTION II

#### DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LE PUBLIC

3. L'expert en sinistre doit appuyer toute mesure visant la protection du public.

4. L'expert en sinistre doit appuyer toute mesure susceptible d'améliorer la qualité des services dans le domaine où il exerce ses activités.

5. L'expert en sinistre doit favoriser les mesures d'éducation et d'information dans le domaine où il exerce ses activités.

6. La conduite de l'expert en sinistre doit être empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité.

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

8. L'expert en sinistre 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, l'expert en sinistre est en conflit d'intérêts:

1<sup>o</sup> 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 la loyauté envers celui-ci peuvent en être défavorablement affectés;

2<sup>o</sup> lorsqu'il obtient un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel pour un acte donné.

9. L'expert en sinistre ne peut représenter à la fois les intérêts d'un assuré et ceux de l'assureur de ce dernier.

10. Dans l'exercice de ses activités, l'expert en sinistre doit s'identifier clairement. Sur demande, il doit exhiber son certificat.

11. L'expert en sinistre doit aviser l'assuré de l'imminence d'une date de prescription qui le concerne.

12. L'expert en sinistre doit aviser non seulement les parties en cause mais encore toute personne qu'il sait avoir un intérêt dans l'indemnité demandée, des refus ou des dispositions qu'entend prendre l'assureur concernant un sinistre.

13. L'expert en sinistre doit agir de façon à ne pas induire en erreur ni abuser de la bonne foi des parties en cause ou de leur assureur.

14. En plus des avis et des conseils, l'expert en sinistre doit fournir au sinistré les explications nécessaires à la compréhension et à l'appréciation des services qu'il lui rend.

15. L'expert en sinistre ne doit pas verser ou permettre de verser, directement ou indirectement, une rémunération, des émoluments ou tout autre avantage à une personne qui n'est pas un représentant pour qu'elle agisse à ce titre ou en utilise le titre.

16. L'expert en sinistre 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.

17. L'expert en sinistre 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 personne autre que celle qui a retenu ses services.

18. L'expert en sinistre 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 la loi.

19. L'expert en sinistre 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.

20. L'expert en sinistre 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.

21. L'expert en sinistre 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.

22. L'expert en sinistre ne peut accepter un mandat ou en continuer l'exécution s'il comporte ou peut comporter la divulgation ou l'usage de renseignements ou de documents confidentiels obtenus d'un autre sinistré à moins que ce dernier n'y consente.

23. L'expert en sinistre ne doit pas retenir les sommes d'argent, les titres, les documents ou les biens d'un sinistré, sauf dans les cas où une disposition législative ou réglementaire le permet.

24. L'expert en sinistre doit apporter un soin raisonnable aux biens confiés à sa garde par le sinistré ou le mandant.

25. L'expert en sinistre doit s'abstenir d'endosser un chèque fait à l'ordre d'un sinistré ou d'un mandant à moins d'avoir reçu de lui une autorisation écrite à cet effet et à la condition que l'endossement soit fait uniquement pour dépôt dans un compte séparé.

26. L'expert en sinistre ne doit pas:

1<sup>o</sup> posséder un intérêt personnel dans le règlement d'une réclamation;

2<sup>o</sup> tirer ou chercher à tirer un profit personnel d'une affaire qui lui est confiée, autrement que pour sa rémunération;

3<sup>o</sup> demander à qui que ce soit, sauf au mandant ou à ses représentants, de le mettre au courant de la survenance d'un sinistre;

4<sup>o</sup> obtenir ou tenter d'obtenir d'une personne autre que le mandant ou ses représentants, des détails sur une police d'assurance en vue de se faire confier le règlement d'un sinistre;

5<sup>o</sup> déconseiller à un assuré, à un sinistré ou à un tiers de consulter un autre représentant ou une autre personne de son choix;

6<sup>o</sup> induire une partie intéressée en erreur quant à l'identité de son mandant;

7<sup>o</sup> payer ou offrir de payer à un témoin une compensation conditionnelle au contenu de son témoignage ou à l'issue d'un litige;

8<sup>o</sup> directement ou indirectement, retenir indûment, dérober, receler, falsifier, mutiler ou détruire une pièce;

9<sup>o</sup> soustraire une preuve que lui-même ou le client a l'obligation légale de conserver, de révéler ou de produire.

### SECTION III DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LE MANDANT

27. L'expert en sinistre doit éviter toute fausse représentation quant à son niveau de compétence ou quant à l'efficacité de ses services ou quant à ceux de son cabinet ou de sa société autonome.

28. Avant d'accepter un mandat, l'expert en sinistre 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 n'est pas suffisamment préparé sans obtenir l'aide nécessaire.

29. L'expert en sinistre ne peut représenter des intérêts opposés, sauf du consentement de ses mandants.

30. L'expert en sinistre ne doit pas déconseiller à un mandant de consulter un autre représentant ou une autre personne de son choix.

31. L'expert en sinistre doit agir promptement, honnêtement et équitablement dans la prestation de ses services professionnels dans le cadre des mandats qui lui sont confiés.

32. L'expert en sinistre doit aviser promptement le mandant de toute violation, fraude ou circonstance qui pourrait réduire ou compromettre le droit à une indemnisation.

33. L'expert en sinistre doit, dans les plus brefs délais, donner suite aux instructions qu'il reçoit d'un mandant ou le prévenir qu'il lui est impossible de s'y conformer.

34. L'expert en sinistre doit soumettre toute offre de règlement au mandant.

35. L'expert en sinistre doit éviter de multiplier les actes professionnels dans l'exercice d'un mandat.

36. L'expert en sinistre peut, pour un motif juste et raisonnable, cesser d'agir pour le compte d'un mandant et unilatéralement mettre fin à un mandat, après avoir pris les moyens raisonnables pour éviter tout préjudice au mandant.

Constituent notamment des motifs justes et raisonnables:

- 1<sup>o</sup> la perte de la confiance du mandant;
- 2<sup>o</sup> le fait d'être trompé par le mandant ou son refus de collaborer;
- 3<sup>o</sup> l'incitation, de la part du mandant, à l'accomplissement d'actes illégaux, injustes, immoraux ou frauduleux;
- 4<sup>o</sup> la persistance, de la part du mandant, à refuser un règlement équitable;
- 5<sup>o</sup> le fait que l'expert en sinistre soit en situation de conflit d'intérêts ou dans un contexte tel que son indépendance professionnelle puisse être mise en doute;
- 6<sup>o</sup> le refus par le mandant de reconnaître une obligation relative aux frais, aux déboursés et à la rémunération ou, après un préavis raisonnable, le refus de verser à l'expert en sinistre un acompte pour y pourvoir.

37. L'expert en sinistre doit cesser de représenter un mandant si son mandat est révoqué.

38. L'expert en sinistre doit, sur demande, rendre compte au mandant et faire preuve de diligence dans ses rapports, ses redditions de comptes et ses remises.

39. L'expert en sinistre ne doit pas, par fraude, supercherie ou autres moyens dolosifs, éluder ou tenter d'éluder sa responsabilité civile professionnelle.

40. La rémunération que fixe l'expert en sinistre doit être juste et raisonnable. Elle est juste et raisonnable si elle est justifiée par les circonstances et proportionnée aux services rendus. L'expert en sinistre doit notamment tenir compte des facteurs suivants pour la fixation de sa rémunération:

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

41. L'expert en sinistre doit s'assurer que le mandant est informé du coût approximatif et prévisible de ses services.

42. L'expert en sinistre doit, s'il a conclu avec un mandant un contrat prévoyant une rémunération sur une base horaire, lui fournir toutes les explications nécessaires à la compréhension de son relevé de rémunération et des modalités de paiement.

43. L'expert en sinistre doit s'abstenir de recevoir, en plus de la rémunération ou des émoluments auxquels il a droit, tout autre avantage relatif à l'exercice de ses activités, sauf dans les cas permis par la loi. De même, il ne doit pas verser, offrir de verser, ni s'engager à verser une rémunération, des émoluments ou un autre avantage sauf dans les cas permis par la loi.

44. À moins d'une entente avec le client, l'expert en sinistre ne peut recevoir des intérêts sur un compte en souffrance. Les intérêts ainsi exigés doivent être d'un taux raisonnable, lequel ne peut être supérieur au taux fixé conformément à l'article 28 de la Loi sur le ministère du Revenu. (L.R.Q., c. M-31).

45. L'expert en sinistre doit remettre, lorsque son mandat prend fin, toute partie d'une avance de rémunération pour laquelle un travail n'a pas été exécuté.

#### **SECTION IV** DISPOSITION PARTICULIÈRE APPLICABLE DANS LE CADRE D'UN MANDAT ENTRE L'EXPERT EN SINISTRE ET LE SINISTRÉ

46. L'expert en sinistre ne doit pas emprunter d'un sinistré des sommes d'argent qu'il a perçues pour lui.

#### **SECTION V** DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES DANS LE CADRE D'UN MANDAT ENTRE L'EXPERT EN SINISTRE ET L'ASSUREUR

47. L'expert en sinistre ne doit en aucun cas entreprendre un travail d'expertise pour le compte d'un assureur ou prétendre agir au nom d'un assureur sans avoir préalablement reçu de ce dernier un mandat à cet effet.

48. L'expert en sinistre doit, lorsqu'il informe l'assuré du fait qu'il agit pour le compte d'un assureur, indiquer de plus qu'il représente exclusivement les intérêts de celui-ci.

49. L'expert en sinistre doit aviser l'assureur des liens et des intérêts que peuvent avoir des tiers dans les biens faisant l'objet d'une réclamation et lui suggérer des règlements qui en tiennent compte.

50. L'expert en sinistre doit révéler à l'assureur les renseignements en sa possession qui pourraient influencer sur la décision du règlement d'un sinistre, notamment les violations du contrat, la fraude, les fausses représentations et la fabrication de preuve.

#### **SECTION VI** DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LES ASSUREURS

51. L'expert en sinistre ne doit pas induire un assureur en erreur, ni abuser de sa bonne foi ou user de procédés déloyaux à son endroit.

52. L'expert en sinistre ne doit pas faussement représenter à un assureur qu'il est chargé du règlement d'un sinistre.

#### **SECTION VII** DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LES REPRÉSENTANTS

53. L'expert en sinistre ne doit pas discréditer un autre représentant.

54. L'expert en sinistre ne doit pas induire un autre représentant en erreur, ni abuser de sa bonne foi ou user de procédés déloyaux à son endroit.

55. L'expert en sinistre doit collaborer avec les autres représentants dans la mesure où il ne cause aucun préjudice à son mandant ou aux parties en cause dans un sinistre.

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

56. L'expert en sinistre doit répondre dans les plus brefs délais à toute correspondance du syndic, du cosyndic ou d'un adjoint du syndic de la Chambre dans l'exercice des fonctions qui leur sont dévolues par la Loi sur la distribution de produits et services financiers et ses règlements d'application.

57. L'expert en sinistre ne doit pas entraver, directement ou indirectement, le travail du Bureau, de la Chambre ou de l'un de ses comités, du syndic, du cosyndic, d'un adjoint du syndic ou d'un membre de leur personnel.

58. L'expert en sinistre 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.

#### **SECTION IX** MANQUEMENTS À LA DÉONTOLOGIE

59. Constitue un manquement à la déontologie, le fait pour l'expert en sinistre d'agir à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession, notamment:

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

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

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;

4° de tirer sciemment avantage d'un parjure ou d'une fausse preuve;

5° de faire une déclaration en la sachant fausse, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur;

6° de participer à la confection ou à la conservation d'une preuve qu'il sait être fausse;

7° de cacher ou d'omettre sciemment de divulguer ce qu'une disposition législative ou réglementaire l'oblige à révéler;

8° de conseiller ou d'encourager un mandant à poser un acte qu'il sait être illégal ou frauduleux;

9° de ne pas informer le mandant, l'assuré et la partie adverse lorsqu'il constate un empêchement à la continuation de son mandat;

10° d'inciter une personne de façon pressante ou répétée à recourir à ses services professionnels;

11° d'exiger d'un mandant des avances hors de proportion avec la nature, les circonstances du sinistre et l'état des parties;

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;

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

14° de porter une plainte malicieuse ou de formuler une accusation malicieuse contre un autre représentant;

15° 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'expert en sinistre soient dans la discipline de l'expertise en règlement de sinistres ou dans une autre discipline visée par cette loi.

**SECTION X**  
DISPOSITIONS APPLICABLES À L'EXPERT EN  
SINISTRE À L'EMPLOI D'UN ASSUREUR

60. Les dispositions de la présente section ne s'appliquent qu'à l'expert en sinistre à l'emploi d'un assureur.

61. Cet expert en sinistre ne doit pas:

1° négliger d'effectuer promptement, honnêtement et équitablement le règlement des sinistres pour lesquels la responsabilité a été déterminée;

2° négliger de donner suite promptement à une demande d'indemnité découlant d'un contrat d'assurance;

3° négliger d'accepter ou de refuser une demande d'indemnité dans un délai raisonnable après la production des pièces requises;

4° négliger d'aviser l'assuré de l'imminence de la date de prescription;

5° différer le règlement des dommages matériels jusqu'à celui des dommages corporels.

62. Cet expert en sinistre doit respecter les dispositions de la section VIII.

63. L'article 2 et les paragraphes 1° et 2° de l'article 59 s'appliquent à l'expert en sinistre à l'emploi d'un assureur.

64. Le présent règlement entre en vigueur le quinzième jour qui suit la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec*.

32737

Gouvernement du Québec

**Décret 1041-99, 8 septembre 1999**

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

**Représentants en assurance de dommages**  
— Code de déontologie

CONCERNANT le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages

ATTENDU QUE, en vertu du paragraphe 1° du premier alinéa de l'article 313 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (1998, c. 37), une chambre est autorisée à adopter un règlement sur les règles de déontologie applicables aux représentants, autres que les représentants en valeurs mobilières, de chaque discipline ou catégorie de discipline dans laquelle pratiquent ses cotisants;

ATTENDU QUE, en vertu de cet article la Chambre de l'assurance de dommages a adopté le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;

ATTENDU QUE, conformément aux articles 10 et 11 de la Loi sur les règlements (L.R.Q., c. R-18.1), le texte de ce code a été publié, à titre de projet à la *Gazette officielle du Québec* du 12 mai 1999, avec avis qu'il pourrait être soumis pour approbation du gouvernement à l'expiration d'un délai de 45 jours à compter de cette publication;

ATTENDU QU'il y a lieu d'approuver ce code, avec modifications;

IL EST ORDONNÉ, en conséquence, sur la recommandation du ministre d'État à l'Économie et aux Finances et ministre des Finances:

QUE le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, annexé au présent décret, soit approuvé.

*Le greffier du Conseil exécutif,*  
MICHEL NOËL DE TILLY

---