

La concurrence : ce n'est pas une raison pour divulguer les renseignements personnels !

Par Carole Chauvin, syndic

Cette chronique est tirée de cas vécus au bureau du syndic. Son objectif : vous interroger sur votre pratique, et ce, en regard de vos obligations déontologiques.

La plainte

Sur réception des conditions de renouvellement de son assurance automobile, trouvant la prime trop élevée, le client décide de magasiner. Il trouve une prime moins dispendieuse auprès d'un autre représentant et accepte de s'assurer avec ce dernier.

Il se présente donc chez le représentant qui l'assure depuis déjà quelques années pour lui annoncer sa décision. Quelques jours plus tard, le client reçoit un téléphone de son nouveau représentant l'avisant que la nouvelle police d'assurance ne pourra être émise, ayant appris des faits nouveaux.

Ce consommateur se plaint au bureau du syndic en dénonçant son premier représentant qui aurait divulgué, au nouveau représentant, des informations personnelles quant à son dossier d'assurance.

L'enquête

L'enquête menée auprès de tous les intervenants dans cette affaire, tant l'ancien que le nouveau représentant du client, a permis de constater qu'effectivement les soupçons du consommateur se sont avérés exacts !

En effet, le représentant assurant le risque depuis quelques années, apprenant que son client avait trouvé moins cher ailleurs, a téléphoné au nouveau représentant, un concurrent local, pour l'aviser de l'historique des réclamations de son client. Le client n'avait pas déclaré toutes ses réclamations lors de la souscription (mise en place) du nouveau contrat.

Le nouveau représentant a donc réévalué le risque et changé d'idée. Il communique avec le client pour l'en informer.

Le client est donc demeuré assuré auprès de son ancien représentant.



Version du représentant sous enquête

En agissant ainsi, soit en communiquant avec un compétiteur pour divulguer l'historique des réclamations de son client, ce représentant sous enquête nous explique qu'il l'a fait afin de prévenir les « pots cassés », soit par volonté d'aider son client. Il doutait que son client ait bien divulgué tout son historique de réclamations. Il cherchait à éviter que son client ne revienne le voir après que son nouvel assureur ait modifié les conditions d'assurance ou résilié le contrat pour fausses déclarations. Il lui aurait alors été impossible d'offrir au client un contrat d'assurance automobile aux mêmes conditions que celles du renouvellement.

Les règles de déontologie applicables

Le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages stipule clairement que :

23. Le représentant en assurance de dommages doit respecter le secret de tous les 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'en obtenir un avantage pour lui-même ou pour une autre personne.

Peu importe les motivations de ce représentant sous enquête, la divulgation de renseignements personnels, sans le consentement du client, est proscrite par le code de déontologie.

Qu'est-ce que le représentant aurait pu faire d'autre ?

Notre représentant devait agir en conseiller consciencieux en indiquant à son client (pas à un tiers) l'importance de déclarer toutes ses réclamations passées et l'impact possible de ne pas le faire. Il aurait pu lui remettre l'historique de ses réclamations afin que le client sache quoi déclarer exactement afin d'obtenir des conditions d'assurance qui soutiennent la comparaison. Enfin, il devait l'aviser que si malheureusement son nouvel assureur devait le résilier ou l'annuler pour fausses déclarations, il ne pourrait remettre le contrat d'assurance en vigueur aux mêmes conditions que celle du renouvellement, puisqu'une résiliation devra alors être déclarée à l'assureur.

Il revient à l'assuré d'agir et de décider. Ce n'est pas au représentant de décider pour lui.

Notre représentant devait agir en toute transparence envers son client, l'éclairer sur ses droits et obligations et lui donner tous les renseignements utiles et nécessaires, et non pas divulguer, volontairement en plus, les renseignements personnels dont il est le gardien.

La fin ne justifie pas de tels moyens !

