

L'importance de respecter le secret professionnel des renseignements personnels des assurés, notamment les coordonnées bancaires

Par Carole Chauvin, syndic

Cette chronique est tirée de cas vécus au bureau du syndic. Son objectif : vous inciter à vous interroger sur la qualité de votre pratique, plus précisément de vos obligations déontologiques.

Une assurée se plaint au bureau du syndic contre son représentant en assurance de dommages. Il appert que celui-ci a transmis les coordonnées bancaires de l'assurée à un nouvel assureur automobile sans le consentement de cette dernière.

Les faits

L'enquête déontologique exposa les faits suivants :

L'assurée a un contrat d'assurance automobile en vigueur avec l'Assureur A qui expire en décembre 2005. Le représentant, en prévision de la période de renouvellement de ce contrat, procède à un transfert en faveur de l'Assureur B. De plus, puisque l'assurée payait sa prime par prélèvements bancaires perçus mensuellement par l'Assureur A, le représentant transmet les renseignements bancaires de l'assurée à l'Assureur B pour que ce dernier puisse procéder lui aussi aux prélèvements directs mensuels de la prime. Bien qu'aucune période de découvert d'assurance n'en résulte, le représentant omet d'aviser l'assurée de ce changement d'assureur et n'obtient pas non plus de cette dernière son consentement à la divulgation de ses renseignements bancaires pour d'autres fins que celles pour lesquelles il les a obtenus, soit pour les prélèvements par l'Assureur A.



La plainte formelle

Une plainte formelle est assumée par la soussignée contre ce représentant en assurance de dommages devant le comité de discipline. Cette plainte comprend quatre chefs d'infraction dont le suivant :

- Au mois de novembre 2005, a fait défaut de respecter le secret des renseignements personnels fournis par l'assurée, plus précisément en rapport avec ses coordonnées bancaires utilisées à d'autres fins que celles pour lesquelles il les avait obtenues, en transmettant à l'Assureur B un spécimen de chèque que cette dernière avait remis à un confrère, le ou vers le 17 novembre 1999, le tout en contravention avec la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, notamment l'article 16 de cette loi et le *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, notamment l'article 23 dudit Code.

Lors de l'audition, l'intimé enregistre un plaidoyer de culpabilité à ce chef d'infraction.

La décision disciplinaire

Le comité de discipline commente ainsi l'infraction en question :

« Quant au chef no. 3 (sic) de la plainte, le comité tient à souligner qu'en l'espèce, il s'agit d'une infraction particulièrement grave qui va au-delà du simple bris de confidentialité et ce, même si l'intimé n'en a tiré aucun profit personnel et que son intention première était simplement d'éviter que l'assurée se retrouve sans couverture d'assurance.

Il demeure néanmoins que le compte bancaire de l'assurée fut débité sans son consentement. »

Conclusion

Je crois qu'il s'agit ici d'une pratique plutôt répandue dans l'industrie lors d'un transfert d'assureur. C'est ce qui donne à cette décision disciplinaire une importance particulière.

La volonté des représentants et des assureurs agissant de la sorte n'est sans doute pas animée par une mauvaise intention. Certains diront que de telles actions sont sans doute guidées par un souci d'efficacité.

Ainsi, tant les représentants que les assureurs ne peuvent utiliser les renseignements bancaires à d'autres fins que celles pour lesquelles ils ont été obtenus. Vous savez maintenant que le mandat que vous confiez vos clients ne va pas jusqu'à transmettre leurs coordonnées bancaires à d'autres assureurs sans leur consentement au préalable.