

LA DIVULGATION VERBALE ET ÉCRITE DES LIENS D'AFFAIRES AUX CONSOMMATEURS

Marketing vs réalité

M^e Jean Rivard | LL.L., PAA, avocat et inspecteur



Les courtiers et les agents en assurance de dommages qui agissent à titre de représentant autonome, en cabinet ou en société autonome, sont tenus de divulguer leurs liens d'affaires avec un assureur.

Cette divulgation est obligatoire, tant verbalement, au moment d'une communication ou rencontre avec l'assuré (avant de placer le risque ou pour un renouvellement), que par écrit lors de la délivrance de la police d'assurance ou de son renouvellement.

Voici ce que dit l'article 26 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*¹:

Un représentant en assurance, qui place un risque auprès d'un assureur avec lequel il a des liens d'affaires, ou dont la société autonome ou le cabinet pour lequel il agit a de tels liens, doit les divulguer à la personne avec laquelle il transige.

Constituent des liens d'affaires, tout intérêt direct ou indirect qu'un assureur détient dans la propriété d'un cabinet ou, inversement, qu'un cabinet détient dans la propriété d'un assureur, ainsi que l'octroi par l'assureur de tout autre avantage ou de tout autre intérêt déterminés par règlement.

Trois catégories de liens d'affaires à divulguer

Quel est le but visé par la Loi quant à l'obligation de divulgation des liens d'affaires? Permettre au consommateur d'être correctement informé des intérêts financiers pouvant exister entre l'assureur et le

représentant en assurance avec qui le consommateur négocie et de qui il obtient la protection recherchée.

En résumé, les liens d'affaires à divulguer se divisent en trois catégories :

- les **liens de propriété** (« tout intérêt direct ou indirect ») qu'un assureur détient dans un cabinet ou inversement, peu importe le pourcentage ;
- un **avantage** sous forme de prêt obtenu d'un assureur ou de tout autre moyen de financement tel que les coûts de publicité ou le paiement du loyer ;
- la **concentration** du volume d'affaires en assurance des particuliers auprès d'un même assureur, soit 60 % et plus de son volume pour cette ligne d'affaires.

L'annexe 4 du *Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur* stipule que :

L'agent en assurance de dommages ou le courtier en assurance de dommages doit effectuer la divulgation prescrite par les articles 4.8 ou 4.9 en utilisant, compte tenu des adaptations nécessaires, l'une des expressions suivantes :

1) en ce qui concerne la divulgation de liens de propriété avec un assureur ou de l'octroi d'un prêt ou toute autre forme de financement par un assureur :

- « Notre cabinet a des liens financiers avec l'assureur ABC inc. » ;
- « L'assureur ABC inc. a consenti un prêt ou du financement à notre cabinet. » ;
- « Notre cabinet appartient en partie à l'assureur ABC inc. » ;
- « L'assureur ABC inc. appartient en partie à notre cabinet. ».

2) en ce qui concerne la divulgation du nom de l'assureur auprès duquel l'ensemble

des risques placés par le cabinet représente 60% et plus du volume total des risques placés en assurance de dommages des particuliers :

- « Notre cabinet fait principalement affaire avec l'assureur ABC inc. » ;
- « ABC inc. est le principal assureur de notre cabinet. » ;
- « Je suis agent pour l'assureur ABC inc. et j'offre exclusivement les produits de cet assureur. ».

Il est important de se rappeler le but et l'esprit même de la Loi et de ses règlements, qui doivent être respectés non seulement au moment de la divulgation verbale, mais également dans la rédaction de la divulgation écrite. Il appert toutefois que les représentants en assurances, eux-mêmes ou par l'intermédiaire des assureurs, procèdent souvent à des adaptations qui dénaturent la véritable intention et le but recherché de la divulgation des liens d'affaires. En effet, certaines lettres de divulgation adressées aux assurés, tout en reprenant l'une ou l'autre des expressions autorisées à l'annexe 4 du Règlement, sont transformées et utilisées comme outils de marketing.

Il est bien entendu contraire à la Loi et à ses règlements de modifier, transformer ou déformer, en tout ou en partie, les expressions de l'annexe 4 pour tenter de camoufler les liens d'affaires entre un assureur et un représentant en assurance de dommages, cabinet ou société, et ainsi dénaturer l'information à transmettre au consommateur.

RAPPEL

ACQUISITION INTACT-AXA

Les courtiers qui concentreront plus de 60 % de leur volume auprès d'Intact Assurance à la suite de l'achat d'AXA Canada devront le divulguer aux consommateurs. Une fiche informative sur le quoi, quand, comment et à qui divulguer ses liens d'affaires est à la disposition des membres à chad.ca

¹ Les articles 31 et 32 de la Loi sont également d'intérêt, ainsi que les articles 4.5 à 4.13 du *Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur*.