

Code de déontologie des représentants en assurance de dommages

Table des matières

SECTION I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES	1
SECTION II - DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LE PUBLIC	2
SECTION III - DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LE CLIENT	2
SECTION IV - DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LES ASSUREURS	3
SECTION V - DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LES REPRÉSENTANTS	3
SECTION VI - DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS ET LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE	3
SECTION VII - MANQUEMENTS À LA DÉONTOLOGIE	4

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 du représentant en assurance de dommages.

Dans le présent code, on entend par «représentant en assurance de dommages» l'agent en assurance de dommages et le courtier en assurance de dommages.

2. Le représentant en assurance de dommages 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 (chapitre D-9.2) et celles de ses règlements d'application.

3. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas verser ou permettre de verser, directement ou indirectement, une rémunération, des émoluments ou un autre avantage à une personne qui n'est pas un représentant pour qu'elle agisse à ce titre ou en utilise le titre.

4. Le représentant en assurance de dommages 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.

5. Le représentant en assurance de dommages 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 la Loi ou par ses règlements d'application, par une personne autre que celle qui a retenu ses services.

6. Le représentant 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, une rémunération, des émoluments ou tout autre avantage sauf dans les cas permis par la Loi.

7. Le représentant en assurance de dommages 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 la Loi ou ses règlements d'application.

8. Le représentant en assurance de dommages doit faire preuve de disponibilité.

9. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas négliger les devoirs professionnels liés à l'exercice de ses activités; il doit s'en acquitter avec intégrité.

10. Le représentant en assurance de dommages 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, le représentant est en conflit d'intérêts:

1° 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 sa loyauté envers celui-ci peuvent en être défavorablement affectés;

2° lorsqu'il obtient un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel, pour un acte donné.

SECTION II - DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LE PUBLIC

11. Le représentant en assurance de dommages doit appuyer toute mesure visant la protection du public.

12. Le représentant en assurance de dommages doit appuyer toute mesure susceptible d'améliorer la qualité des services dans le domaine où il exerce ses activités.

13. Le représentant en assurance de dommages doit favoriser les mesures d'éducation et d'information dans le domaine où il exerce ses activités.

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

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

16. Le représentant en assurance de dommages doit éviter toute fausse représentation quant à son niveau de compétence ou à l'efficacité de ses services ou quant à ceux de son cabinet ou de sa société autonome.

SECTION III - DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LE CLIENT

17. Avant d'accepter un mandat, le représentant en assurance de dommages 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 ne dispose pas des habiletés nécessaires sans obtenir l'aide appropriée.

18. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas déconseiller à son client de consulter un autre représentant ou une autre personne de son choix.

19. Le représentant en assurance de dommages doit en tout temps placer les intérêts des assurés et ceux de tout client éventuel avant les siens ou ceux de toute autre personne ou institution.

20. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas, par fraude, supercherie ou autres moyens dolosifs, éluder ou tenter d'éluder sa responsabilité civile professionnelle ou celle du cabinet ou de la société autonome au sein duquel il exerce ses activités.

21. Le représentant en assurance de dommages, lorsqu'il n'est pas payé exclusivement sur une base de pourcentage, doit demander et accepter une rémunération ou des émoluments justes et raisonnables eu égard aux services rendus. Le représentant doit notamment tenir compte des facteurs suivants pour la fixation de sa rémunération ou de ses émoluments.

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;

Code de déontologie des représentants en assurance de dommages

- 6° la prestation de services inhabituels ou exigeant une compétence ou une célérité exceptionnelle;
- 7° le résultat obtenu.

22. Le représentant en assurance de dommages doit aviser son client de tous frais qui ne sont pas inclus dans le montant de la prime d'assurance.

23. Le représentant en assurance de dommages 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.

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'obtenir un avantage pour lui-même ou pour une autre personne.

25. Le représentant en assurance de dommages doit exécuter avec transparence le mandat qu'il a accepté.

26. Le représentant en assurance de dommages doit, dans les plus brefs délais, donner suite aux instructions qu'il reçoit de son client ou le prévenir qu'il lui est impossible de s'y conformer. Il doit également informer son client lorsqu'il constate un empêchement à la continuation de son mandat.

26.1. Le représentant en assurance de dommages doit remettre sans délai à un client ou à toute autre personne que ce dernier lui indique les livres et documents appartenant au client, même si ce dernier lui doit des sommes d'argent.

SECTION IV - DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LES ASSUREURS

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

28. Le représentant 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.

29. Le représentant en assurance de dommages doit donner à l'assureur les renseignements qu'il est d'usage de lui fournir.

SECTION V - DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LES REPRÉSENTANTS

30. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas, directement ou indirectement, publier ou diffuser un rapport ou des commentaires qu'il sait faux à l'égard d'un autre représentant, d'un cabinet ou d'une société autonome exerçant des activités régies par la Loi.

31. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas dénigrer, dévaloriser ou discréditer un autre représentant.

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

33. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas porter une plainte malicieuse ou formuler une accusation malicieuse contre un autre représentant.

SECTION VI - DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS ET LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE

34. Le représentant en assurance de dommages doit répondre dans les plus brefs délais à toute correspondance provenant du syndic, du cosyndic ou d'un adjoint du syndic dans l'exercice des fonctions qui leur sont dévolues par la Loi ou ses règlements d'application.

34.1. Le représentant en assurance de dommages doit se présenter, dès qu'il en est requis, à toute rencontre à laquelle il est convoqué par le syndic, un adjoint du syndic ou un membre de leur personnel.

35. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas entraver, directement ou indirectement, le travail de l'Autorité, de la Chambre, de l'un de ses comités, du syndic, du cosyndic, d'un adjoint du syndic de la Chambre ou d'un membre de leur personnel.

36. Le représentant en assurance de dommages 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 VII - MANQUEMENTS À LA DÉONTOLOGIE

37. Constitue un manquement à la déontologie, le fait pour le représentant en assurance de dommages 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 faire défaut de rendre compte de l'exécution de tout mandat;
- 5° de faire défaut d'agir envers les clients avec probité;
- 6° de faire défaut d'agir en conseiller consciencieux en omettant d'éclairer les clients sur leurs droits et obligations et en ne leur donnant pas tous les renseignements nécessaires ou utiles;
- 7° de faire une déclaration fausse, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur;
- 8° d'utiliser ou de s'approprier pour ses fins personnelles de l'argent ou des valeurs qui lui ont été confiés dans l'exercice de tout mandat, que les activités exercées par le représentant soient dans la discipline de l'assurance de dommages ou dans une autre discipline visée par la Loi;
- 9° de participer à la confection ou à la conservation d'une preuve ou d'un document qu'il sait être faux;
- 10° de cacher ou d'omettre sciemment de divulguer ce qu'une disposition législative ou réglementaire l'oblige à révéler;
- 11° de conseiller ou d'encourager un client à poser un acte qu'il sait être illégal ou frauduleux;
- 12° d'exercer ses activités avec des personnes qui ne sont pas autorisées à exercer de telles activités par la Loi ou ses règlements d'application ou d'utiliser leurs services pour ce faire;
- 13° de réclamer une rémunération ou des émoluments pour des services professionnels non rendus ou faussement décrits;
- 14° d'inciter une personne de façon pressante ou répétée à recourir à ses services professionnels