Code de déontologie des experts en sinistre

Table des matières

SECTION I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES	1
SECTION II - DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LE PUBLIC	2
SECTION III - DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LE MANDANT	3
SECTION IV - DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LE SINISTRÉ	4
SECTION V - DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LES ASSUREURS	5
SECTION VI - DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LES REPRÉSENTANTS	5
SECTION VII - DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS ET LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE	5
SECTION VIII - MANQUEMENTS À LA DÉONTOLOGIE	6

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 quel que soit son mode d'exercice, la nature de sa relation contractuelle avec son mandant ou sa catégorie de discipline.
- 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 (chapitre D-9.2) et celles de ses règlements d'application.
- 3.** L'expert en sinistre ne doit pas verser ou promettre 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.
- 4.** 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, agit ou tente d'agir à ce titre.
- 5.** 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 la Loi ou par ses règlements d'application par une personne autre que celle qui a retenu ses services.
- 6.** 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.
- 7.** 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 la Loi ou ses règlements d'application.
- 8.** 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.

9. 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° lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à privilégier certains d'entre eux à ceux de son mandant ou que son jugement et la 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.

10. L'expert en sinistre ne doit pas négliger les devoirs professionnels liés à l'exercice de ses activités; il doit s'en acquitter avec intégrité.

11. L'expert en sinistre ne doit pas:

- 1° posséder un intérêt personnel dans le règlement d'une réclamation;
- 2° tirer ou chercher à tirer un profit personnel d'une affaire qui lui est confiée, autrement que pour sa rémunération;
- 3° 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° 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° déconseiller à un assuré, à un sinistré, à un mandant ou à un tiers de consulter un autre représentant ou une autre personne de son choix.

SECTION II - DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LE PUBLIC

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

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

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

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

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

17. Dans l'exercice de ses activités, l'expert en sinistre doit s'identifier clairement ainsi que, le cas échéant, identifier son mandant. Sur demande, il doit exhiber son certificat.

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

19. 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.

- 20.** L'expert en sinistre doit agir de façon à ne pas induire en erreur ni abuser de la bonne foi des parties en cause.
- 21.** L'expert en sinistre doit fournir à l'assuré les explications nécessaires à la compréhension du règlement du sinistre et des services qu'il lui rend.
- 22.** L'expert en sinistre doit respecter la confidentialité de tous renseignements personnels qu'il obtient concernant 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.
- 23.** L'expert en sinistre ne doit pas divulguer, autrement que conformément à la loi, les renseignements personnels ou de nature confidentielle qu'il a obtenus ni les utiliser au préjudice d'une partie en cause ou en vue d'obtenir un avantage pour lui-même ou pour une autre personne.
- 24.** 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.
- 25.** 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.

SECTION III - DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LE MANDANT

- 26.** 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
- 27.** 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.
- 28.** L'expert en sinistre ne peut à la fois être le mandataire de l'assureur et de l'assuré.
- 29.** L'expert en sinistre ne peut représenter des intérêts opposés, sauf du consentement de ses mandants.
- 30.** L'expert en sinistre ne doit en aucun cas entreprendre un travail d'expertise sans avoir préalablement reçu un mandat à cet effet.
- 31.** L'expert en sinistre doit aviser promptement le mandant des renseignements en sa possession qui pourraient influencer sur la décision du règlement d'un sinistre ou réduire ou compromettre le droit à une indemnisation, notamment les violations du contrat, la fraude, les fausses représentations et la fabrication de preuve.
- 32.** 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.
- 33.** 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.
- 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 après avoir pris les moyens requis pour éviter tout préjudice.
- 37.** L'expert en sinistre doit cesser de représenter un mandant si son mandat est révoqué.
- 38.** L'expert en sinistre 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.
- 39.** L'expert en sinistre, lorsqu'il reçoit un mandat d'un sinistré, ne doit pas exiger des avances hors de proportion avec la nature, les circonstances du sinistre et l'état des parties. De plus, il doit charger une rémunération juste et raisonnable, soit une qui soit 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° 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;
 - 6° la prestation de services inhabituels ou exigeant une compétence ou une célérité exceptionnelle;
 - 7° le résultat obtenu.
- 40.** L'expert en sinistre doit s'assurer que le mandant est informé du coût approximatif prévisible de ses services.
- 41.** 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.
- 42.** À moins d'une entente avec le mandant, l'expert en sinistre ne peut recevoir des intérêts sur un compte en souffrance. Dans le cas d'une telle entente, 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 l'administration fiscale (chapitre A-6.002).
- 43.** 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 - DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LE SINISTRÉ

- 44.** 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.

45. L'expert en sinistre doit apporter un soin raisonnable aux biens confiés à sa garde dans le cadre de son mandat.

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

SECTION V - DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LES ASSUREURS

47. 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.

48. 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.

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

SECTION VI - DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LES REPRÉSENTANTS

50. L'expert en sinistre ne doit pas dénigrer, dévaloriser ou discréditer un autre représentant.

51. 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.

52. 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.

53. L'expert en sinistre ne doit pas porter une plainte malicieuse ou formuler une accusation malicieuse contre un autre représentant.

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

54. 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 (chapitre D-9.2) et ses règlements d'application.

55. L'expert en sinistre 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.

56. L'expert en sinistre ne doit pas entraver, directement ou indirectement, le travail de l'Autorité des marchés financiers, 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.

57. 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 VIII - MANQUEMENTS À LA DÉONTOLOGIE

58. 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 payer ou d'offrir de payer à un témoin une compensation conditionnelle au contenu de son témoignage ou à l'issue d'un litige;

8° directement ou indirectement, de retenir indûment, de dérober, de receler, de falsifier, de mutiler ou de détruire une pièce;

9° de soustraire une preuve que lui-même ou le client a l'obligation légale de conserver, de révéler ou de produire;

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 mandant à poser un acte qu'il sait être illégal ou frauduleux;

12° de ne pas informer le mandant, l'assuré et la partie adverse lorsqu'il constate un empêchement à la continuation de son mandat;

13° d'inciter une personne de façon pressante ou répétée à recourir à ses services professionnels;

14° 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;

15° de réclamer une rémunération pour des services professionnels non rendus ou faussement décrits;

16° d'utiliser ou de s'appropriier 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 l'expert en sinistre soient dans la discipline de l'expertise en règlement de sinistres ou dans une autre discipline visée par la Loi.

59. Le présent règlement remplace le Code de déontologie des experts en sinistre (D. 1040-99, 99-09-08).