



# Remise de crédits aux assurés

Cette procédure vise à aider les agents et les courtiers en assurance de dommages à répondre, d'une manière professionnelle et déontologique, aux attentes légitimes des assurés lors d'une remise de crédits ou d'un remboursement de prime.

L'application de cette procédure permet aux représentants de respecter leurs obligations déontologiques, particulièrement celle d'exécuter leur mandat avec transparence (article 25 du [Code de déontologie des représentants en assurance de dommages](#)) et celle de rendre compte de l'exécution de leur mandat (article 37 (4°) du Code).

Dès qu'un représentant en assurance de dommages obtient la confirmation de l'assureur qu'une note de crédit doit être accordée à un assuré, peu importe les raisons, il doit agir avec diligence et transparence et remettre ce crédit à l'assuré, accompagné de l'avenant, dans un délai raisonnable.

## Reddition de compte

Il incombe au représentant d'effectuer un suivi rigoureux auprès de l'assureur afin d'obtenir l'avenant confirmant la remise de crédit à l'assuré. Si le représentant juge que les délais ne sont plus raisonnables, il doit en aviser son supérieur afin que ce dernier prenne les dispositions nécessaires auprès de l'assureur.

## Remboursement à l'assuré

Le crédit doit être déposé au compte séparé<sup>1</sup>, puis acheminé au client dans un délai raisonnable, par exemple 30 jours après la confirmation du crédit par l'assureur ou après la réception de l'avenant confirmant le crédit.

## Utilisation du crédit pour d'autres fins

Si le représentant propose d'utiliser ce crédit pour d'autres fins, par exemple le paiement du solde d'une autre police d'assurance ou la conservation du crédit pour le paiement d'éventuelles modifications (tel un renouvellement à venir), il doit alors obtenir le consentement verbal ou écrit du client, ou des co-assurés le cas échéant. Si le client conteste le solde à payer, le représentant doit être transparent avec lui en lui expliquant clairement les modalités de l'assureur ou du cabinet à ce sujet. Enfin, le représentant doit transmettre à l'assuré une facture ou un état de compte détaillant l'utilisation du crédit accompagné de l'avenant en question.

<sup>1</sup> Autorité des marchés financiers. « Compte séparé » [\[en ligne\]](#). Consulté le 2 mai 2023



## Client introuvable?

Dans l'éventualité où le client est introuvable, le représentant en assurance de dommages doit :

- Effectuer les recherches nécessaires afin de tenter de retrouver le client, par exemple en utilisant les données aux dossiers (ex.: institution financière, créancier, conjoint, employeur, ou autres références), par une recherche Internet ou par tout autre moyen pertinent.
- Annoter consciencieusement dans le dossier client la liste des démarches entreprises pour retrouver l'assuré et tous les résultats de ces recherches.
- Conserver l'intégralité des documents justifiant les recherches infructueuses, tels les retours de courrier et de courriels.
- Conserver les sommes du crédit au compte séparé et affectées au dossier client pour un délai raisonnable, par exemple 1 an, à compter de l'émission du crédit. À la suite de ce délai et des démarches entreprises pour retrouver le client, s'il demeure introuvable, le crédit peut alors être radié de son compte. Le dossier doit toutefois être clairement noté à cet effet, en précisant le montant de la radiation advenant le cas où le client se manifestait ultérieurement.

## Infraction au Code de déontologie

Un représentant en assurance de dommages qui conserve un crédit sans le consentement de l'assuré, l'utilise à d'autres fins, notamment à des fins personnelles, ou néglige de réaliser les recherches adéquates pour retrouver le client pourrait être considéré en infraction avec ses obligations professionnelles prévues au [Code de déontologie des représentants en assurance de dommages et à la Loi sur la distribution de produits et services financiers](#).