



# 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 retour 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<sup>e</sup>) 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 remettre ce crédit à l'assuré, accompagné de l'avenant, dans un délai raisonnable.

## Remboursement à l'assuré

Le crédit doit être acheminé au client dans un délai raisonnable, soit au plus tard 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. Le cas échéant, 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.

## 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. Dès que 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.

## Client introuvable?

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

- Effectuer les recherches nécessaires afin de retrouver le client, par exemple en utilisant les données aux dossiers (ex. : institution financière, créancier, conjoint, employeur, référence), 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.
- Faire une recherche au Registre des dossiers de faillite et d'insolvabilité du Bureau du surintendant des faillites du Canada afin de valider si un assuré – individu ou entreprise – aurait déclaré faillite. Dans ce cas, le crédit doit être envoyé sans délai au syndic de faillite de l'assuré.
- Conserver les sommes du crédit au compte séparé et affectées au dossier client pour un minimum d'un an à compter de l'émission du crédit. À la suite de cette échéance et de l'ensemble 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. Le cas échéant, le représentant devra remettre à l'assuré toutes les sommes qui lui sont dues, et ce, le plus rapidement possible.

### **Infraction au code de déontologie**

Un représentant en assurance de dommages qui conserve un crédit sans le consentement de l'assuré 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](#).