

## Le transfert de volume et la transparence

Par Carole Chauvin, syndic

*Cette chronique est tirée de cas vécus au bureau du syndic. Son objectif : vous interroger sur votre pratique, et ce, en regard avec vos obligations déontologiques.*

### La plainte

Une assurée se manifeste au Bureau du syndic en déclarant qu'un courtier d'assurance, qu'elle ne connaît pas et avec lequel elle n'a jamais eu de relation d'affaires, aurait dernièrement autorisé un nouvel assureur à procéder à des prélèvements bancaires dans son compte chèque personnel pour une nouvelle assurance automobile. L'assurée en question ne comprend pas qu'une telle pratique ait pu se produire et porte plainte au syndic de la ChAD.

### Les faits

En 2005, le courtier A cède sa petite clientèle d'assurance de dommages au courtier B. En effet, le courtier A décide de concentrer sa pratique privée en assurance de personnes et ne renouvelle pas son certificat de courtier en assurance de dommages. Ainsi, le courtier B hérite d'une toute nouvelle clientèle.

Le courtier A transmet la lettre circulaire suivante à ses assurés : « ... à la suite d'une entente stratégique convenue entre le courtier B et le courtier A, j'ai le plaisir de vous annoncer que désormais votre contrat d'assurance sera pris en charge par le courtier B... ». Il est à noter que l'enquête a établi que le courtier B n'a jamais communiqué avec ses nouveaux assurés. Ainsi, la plaignante, titulaire d'un contrat d'assurance automobile en vigueur auprès de l'assureur ABC depuis quelques années et dont la prime était acquittée par prélèvements bancaires, n'a reçu aucune communication, ni par téléphone ni par écrit, de la part de son nouveau courtier.

Au renouvellement du contrat automobile en question, le courtier B, qui ne distribue pas les produits de l'assureur ABC, place le risque auprès de l'assureur XYZ et transmet



à ce dernier les coordonnées bancaires de l'assurée pour fins de paiement de la prime par prélèvements bancaires mensuels. Ces coordonnées bancaires étaient au dossier et provenaient d'un spécimen de chèque datant de novembre 1999.

L'assureur XYZ émet un nouveau contrat d'assurance automobile et commence les prélèvements bancaires. Le courtier B étant un peu débordé en raison d'un manque des ressources humaines durant cette période, ne transmet pas rapidement le nouveau contrat à l'assurée.

Ainsi, en date du renouvellement de son contrat d'assurance automobile, l'assurée constate un prélèvement bancaire d'une compagnie qu'elle ne connaît pas, soit l'assureur XYZ. Elle demande à son institution bancaire de renverser cette transaction. En conséquence, l'assureur XYZ résilie le contrat d'assurance automobile pour défaut de paiement et entreprend des démarches pour collecter la prime acquise. Commence ainsi une période de découvert d'assurance automobile. L'assurée obtient un contrat d'assurance automobile auprès d'un marché dit sous standard avec des conditions d'assurance et de paiement contraignantes et poursuit le courtier B devant la Cour du Québec, division des petites créances, pour troubles et inconvénients.

### Les infractions constatées

Après enquête, j'ai décidé d'assumer la conduite d'une plainte formelle devant le comité de discipline contre le courtier B pour les raisons suivantes :

1. le courtier n'a pas rendu compte à sa nouvelle cliente de ses démarches et interventions dans le but de lui obtenir une protection d'assurance automobile, ceci en contravention entre autres avec l'article 37 (4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;
2. le courtier a fait défaut de respecter le secret des renseignements personnels fournis par l'assurée, plus précisément en rapport avec ses coordonnées bancaires utilisées pour d'autres fins que celles pour lesquelles il les avaient obtenues, en contravention entre autres avec l'article 23 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;

### Conclusion

Le courtier a reconnu ses torts et a décidé de plaider coupable à ces deux infractions.

Il s'agit d'infractions importantes. En effet, le courtier B a fait ce qu'il devait faire pour s'assurer que sa cliente ne subisse pas un découvert d'assurance alors qu'il n'offrait pas les produits de l'assureur ABC. Toutefois, et cela est crucial, il n'a jamais informé cette cliente de tous les actes professionnels qu'il posait en ce sens. Non plus du fait qu'il n'a pas obtenu un consentement spécifique de cette dernière à l'utilisation de ses renseignements bancaires pour les fins d'un nouveau contrat d'assurance automobile auprès d'un nouvel assureur.

Ainsi, libre à vous de procéder à tout transfert de volume. Toutefois, vous avez le devoir de rendre compte à vos clients en temps et lieu et en toute transparence. Il en va de même pour les prélèvements bancaires. Un assuré ne consent pas à ce que vous utilisiez ses renseignements personnels hautement confidentiels à votre guise... Vous devez en tout temps obtenir de ce dernier un consentement libre et éclairé !