

# LE RESPECT DU SECRET DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Lorsqu'un agent en assurance de dommages est déloyal

Carole Chauvin, C.d'A.Ass., Adm. A. | syndic



Cette chronique est tirée de cas vécus au bureau du syndic. Son objectif : vous inciter à vous interroger sur la qualité de votre pratique par rapport à vos obligations déontologiques.

## La plainte

L'assureur met fin au contrat de travail d'un de ses agents et dénonce ce dernier au bureau du syndic.

## Pourquoi un employeur porte-t-il plainte ?

En dénonçant son ex-employé, l'employeur désire éviter que des situations similaires à celle qu'il a vécue ne se répètent auprès d'employeurs éventuels et d'autres assurés.

Cela peut paraître étonnant, mais un employeur peut effectivement porter plainte au bureau du syndic. Faut-il rappeler que la mission de la Chambre de l'assurance de dommages, telle qu'édictée à l'article 312 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, est la protection du public ? Or, un assureur fait partie du public à protéger contre les pratiques professionnelles déviantes d'un représentant.

En appliquant les articles 104 et 188 de la Loi, le bureau du syndic de la ChAD est saisi bon an mal an de nombreuses situations comme celle que je vous présente aujourd'hui.

Article 104 :

*Un cabinet qui met fin à ses engagements avec un représentant doit en aviser immédiatement l'Autorité par écrit. S'il met fin à ses engagements pour des motifs reliés à l'exercice de ses activités, le cabinet doit informer l'Autorité de ces motifs. Un cabinet qui informe l'Autorité de ces motifs n'encourt aucune responsabilité civile de ce fait.*

Article 188 :

*L'Autorité transmet au syndic compétent toute plainte qu'elle reçoit concernant un représentant ainsi que, le cas échéant, tout renseignement ou tout document relatif à cette plainte.*

## Les faits

Un agent en assurance de dommages des particuliers décide de changer d'employeur. Pour ce faire, il prépare sa sortie notamment de la manière suivante : lors des renouvellements de nombreux contrats d'assurance de particuliers, il transfère les renseignements personnels de ses clients à des courtiers en assurance de dommages afin que ces derniers puissent émettre de nouveaux contrats. Il a été pris sur le fait par ses superviseurs.

## L'enquête

L'enquête a permis d'établir que le représentant, ayant vu ses conditions salariales modifiées en sa défaveur par son employeur, a décidé de devenir courtier en assurance de dommages. Comme il voulait continuer de servir la clientèle qu'il avait développée, il commence à faire le transfert des dossiers sans le consentement – et même à l'insu – de ses clients, et ce, bien que ce volume ne lui appartienne pas.

De plus, nous avons été à même de constater qu'en quelques occasions, il agissait en assurance de dommages des entreprises. En effet, il se présentait dans les commerces de ses clients et remplissait avec eux des propositions d'assurance qu'il remettait aux courtiers. Le représentant prétendait qu'il agissait à titre d'interprète auprès d'une clientèle de la même origine ethnique.

## La plainte formelle

J'ai assumé la conduite d'une plainte formelle comptant 24 chefs d'infraction.

Les 22 premiers chefs concernaient 12 dossiers d'assurés distincts. Ils portaient sur le manque de respect de la confidentialité des renseignements personnels ainsi que sur l'existence de découverts d'assurance ou d'offres de protections inférieures.

Le 23<sup>e</sup> chef d'infraction faisait état d'une pratique professionnelle en assurance des entreprises pour trois dossiers clients, étant établi que le représentant n'avait pas la certification requise. Enfin, le 24<sup>e</sup> chef d'infraction reprochait à l'agent d'avoir usé de procédés déloyaux à l'endroit de son ex-employeur.

En voici le libellé :

*Du 13 mars au 5 juin 2009, a usé de procédés déloyaux envers son employeur, l'assureur XYZ [nom fictif], en transmettant au cabinet ABC assurances inc. [nom fictif] et au cabinet DEF courtiers d'assurances inc. [nom fictif], des renseignements personnels concernant les 12 assurés ci-après identifiés [...], alors qu'il avait obtenu ces renseignements dans le cadre de son emploi comme agent en assurance de dommages des particuliers dédié à l'assureur XYZ, le tout en contravention aux dispositions de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et du Code de déontologie des représentants en assurance dommages, notamment aux dispositions de l'article 27 dudit Code.*

## La décision du comité de discipline

Dûment représenté par un avocat, le représentant a plaidé coupable à chacun des 24 chefs d'infraction de ma plainte formelle.

Au paragraphe 29, le comité écrit : *Le Comité tient cependant à rappeler que le bris de confidentialité doit être sévèrement réprimé puisque le droit au respect de sa vie privée et le droit au respect du secret professionnel constituent des droits fondamentaux qui doivent être préservés et protégés en toutes circonstances.*

## Que dire des courtiers impliqués ?

Vous vous demandez sans doute ce qu'il est advenu des courtiers impliqués dans ce stratagème. Je vous invite à lire ma prochaine chronique.