



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

LES OBLIGATIONS PROFESSIONNELLES SONT LIÉES À VOTRE CERTIFICAT

ET NON AU POSTE QUE VOUS OCCUPEZ AU SEIN DU CABINET, OU POURQUOI UN SOUSCRIPTEUR EST RECONNU COUPABLE D'AVOIR FAIT DÉFAUT D'AGIR EN CONSEILLER CONSCIENCIEUX

La plainte

L'assuré, une compagnie de transport d'animaux en démarrage, réclame à son assureur la valeur d'une vache appartenant à autrui, morte à la suite de son transport. L'assuré apprend qu'il n'est pas couvert pour ce type de perte. Il dénonce l'agent qui lui a vendu son contrat d'assurance quelques mois plus tôt.

L'enquête

L'enquête déontologique à l'endroit de l'agent a permis de confirmer que:

1. Le contrat d'assurance des entreprises ne couvrait pas le transport d'animaux ni la responsabilité civile de ce transport, alors que telle était la principale activité commerciale déclarée de l'assuré.
2. Le souscripteur auprès duquel l'agent s'était référé pour soumettre le risque ne lui avait pas indiqué que la protection responsabilité civile pour transport d'animaux était non disponible et ne lui a fait aucune demande pour veiller à ce que l'assuré obtienne cette protection auprès d'un autre assureur.
3. L'assuré n'avait pas été informé que cette protection était manquante à son contrat.

Les plaintes formelles

J'ai assumé la conduite de deux plaintes formelles devant le Comité de discipline de la ChAD.

a) Une plainte contre l'agent en assurance de dommages qui avait vendu le contrat d'assurance et dont le chef d'infraction principal se lisait comme suit¹:

... lors d'une soumission d'assurance des entreprises, n'a pas recueilli les renseignements nécessaires pour lui permettre d'identifier les besoins de l'assuré Transport A.C. afin de lui proposer le produit d'assurance qui lui convenait le mieux et/ou avant la conclusion d'un contrat d'assurance n'a pas décrit à l'assuré le produit proposé en relation avec ses besoins, n'a pas précisé la nature de la garantie offerte, omettant d'inclure la garantie responsabilité civile du transport d'animaux et offrant une garantie excluant le transport d'animaux appartenant à autrui, le tout en contravention avec les articles 16, 27 et 28 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et les articles 37(1) et 37(6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages.



À la hauteur de vos ambitions

Soyez maître de votre destin

- courtier ou agent, réalisez votre rêve de liberté professionnelle en joignant le réseau des agents affiliés de La Capitale

Obtenez une rémunération avantageuse

- revenu moyen de 70 000 \$ après 3 ans
- 100 % de la rémunération en nouvelles affaires
- fonds de fidélisation accessible
- formule de partage des bénéfices

Pour discussion confidentielle :
Jocelyne Dubois, directrice du recrutement

1 855 906-2194 • jocelyne.dubois@lacapitale.com

Profitez d'un plan de soutien continu

- aide au démarrage
- formation et perfectionnement
- soutien marketing coopératif et évolutif
- programme de reconnaissance



La Capitale
Assurances générales

Cabinet en assurance de dommages

Cette chronique est tirée de cas vécus au Bureau du syndic. Son objectif : faire en sorte que vous vous interrogiez sur votre pratique en regard de vos obligations déontologiques.

Imprimez ou partagez cet article à chad.ca/chroniques

b) Une autre plainte contre l'agent en assurance de dommages qui agissait à titre d'analyste de risques (communément appelé « souscripteur ») et qui comprenait le chef d'infraction suivant² :

... à titre d'analyste de risques en assurance d'entreprises, lors d'une soumission d'assurance, a fait défaut d'agir avec compétence et professionnalisme dans le dossier de l'assuré Transport A.C. en ne cherchant pas à savoir si l'assuré obtiendrait une protection d'assurance responsabilité civile et en ne communiquant pas à l'agent de l'assuré que l'assureur n'offrait pas la protection d'assurance responsabilité civile notamment le transport d'animaux appartenant à autrui, le tout en contravention avec les articles 16 et 28 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et les articles 37(1) et 37(6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages.

Les décisions disciplinaires

Les deux professionnels ont reconnu leur culpabilité à ces chefs d'infraction. Le Comité de discipline de la ChAD résume son analyse ainsi :

Bref, la protection du public exige que l'agent et le courtier ne limitent pas leur rôle à celui de « simple vendeur » d'assurance.

L'obligation de recueillir personnellement tous les renseignements pertinents est intimement liée à l'obligation de conseiller un client sur le produit d'assurance qui lui convient le mieux en fonction de ses besoins.

Conclusion

L'obligation d'agir en conseiller consciencieux s'applique dans le cadre de l'exercice de la profession, et ce, peu importe le poste que vous occupez au sein du cabinet qui vous emploie. Comme l'indique la Cour d'appel du Québec³ dans une cause disciplinaire impliquant un ingénieur, votre code de déontologie fait partie prenante de votre contrat de travail : « Les obligations déontologiques [...] ne sauraient se limiter à la sphère contractuelle, elles la précèdent et la transcendent. » ■

LA PRÉVENTION A RAISON DE LA COERCITION

Je signe ma dernière chronique à titre de syndic de la ChAD. En effet, après plus de 14 années à exercer cette fonction, je considère que le temps est venu de passer le flambeau.

Durant toutes ces années, j'ai été portée non seulement par la nécessité de protéger le public, mais aussi par l'importance de démystifier le Bureau du syndic auprès de l'industrie. Permettre aux professionnels de mieux comprendre leurs obligations afin de continuellement mieux servir le public aura été au centre de ma motivation. D'une part, la coercition et l'exemplarité des décisions disciplinaires sont cruciales; d'autre part, l'approche préventive, lorsque des lacunes dans la prestation des actes professionnels sont constatées, est tout aussi importante.

Il importe de souligner que 11 % des enquêtes ont culminé en plaintes formelles tandis que 21 % ont mené à des mesures administratives préventives et confidentielles. Après plus de 60 chroniques publiées dans *La ChADPresse*, la participation à la création de nombreux outils utiles pour les membres et plusieurs conférences et formations, je suis fière de constater que ces efforts soutenus ont permis de démystifier les obligations des membres, d'améliorer leurs pratiques professionnelles et ainsi de mieux servir le public !

L'équipe du Bureau du syndic est pleinement mobilisée et prête à relever les défis à venir.

▼
The Syndic's column is available in English at chad.ca/chronicles

¹ 2012-05-02(A).

² 2012-08-01(A).

³ *Tremblay c. Dionne*, 2006 QCCA 1441.