

Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services par les courtiers en assurance de dommages

La déclaration intitulée *Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services par les courtiers en assurance de dommages* a été élaborée par l'Association des courtiers d'assurances du Canada (ACAC).

Le but de ce document est d'expliquer les meilleures pratiques qui devraient être respectées par tous les courtiers en assurance de dommages dans les transactions qu'ils effectuent avec leurs clients. Ce document procurera aussi aux consommateurs un point de repère permettant l'évaluation de la conduite d'un courtier en assurance de dommages avec qui ils ont une relation d'affaire, ou qui considèrent en établir une. À cette fin, l'ACAC a également mis sur pied un Guide du consommateur qui aide à clarifier certains principes et pratiques.

L'ACAC espère obtenir une adhésion volontaire à ces principes et pratiques. Elle espère que ses associations membres informeront leurs membres de l'existence de ce document et les encourageront à adopter ces meilleures pratiques.

Dans certains domaines, les principes et pratiques peuvent demander aux courtiers en assurance de dommages d'aller au delà de ce qui est explicitement demandé par la loi. Cela est dû parce que les exigences législatives et de réglementation ne spécifient que les obligations minimum devant être respectées alors que ce document établit les meilleures pratiques que les courtiers en assurance de dommages devraient atteindre en tant que professionnels. Il est important de noter, cependant, que ces principes et pratiques n'ont pas pour but de remplacer les exigences énoncées par la législation ou la réglementation. Si un principe ou une pratique est incompatible avec un règlement d'un organisme de réglementation ou de la loi, le règlement ou la loi doit prévaloir.

1. Intérêts du client

Les intérêts du client l'emportent sur les intérêts du courtier en assurance de dommages et ne devraient pas être sacrifiés aux intérêts des autres.

Commentaire: Ce principe est primordial et tous les autres principes et pratiques en découlent.

2. Besoins du client

Pour comprendre les intérêts du client, le courtier en assurance de dommages doit obtenir ou confirmer l'information sur ses besoins et s'assurer raisonnablement que le produit ou le service offert répond à ces besoins. Le courtier en assurance de dommages facilitera la prise de décisions de son client afin que les décisions ne soient basées que sur les attributs du produit d'assurance ou du service offert, y compris la qualité des services du courtier d'assurances.

Commentaire : En évaluant les besoins du client, le courtier en assurance de dommages devrait tenir compte des conséquences financières et de la complexité du produit ou du service commercialisé.

3. Intérêts commerciaux honnêtes

Le courtier en assurance de dommages doit recueillir suffisamment de renseignements sur le client et la transaction pour raisonnablement déterminer l'identité du client et la légitimité de la transaction. Il ne doit pas agir pour le compte d'un client lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire que la transaction est illicite.

Commentaire : Lorsqu'il obtient des renseignements sur le client et ses activités, le courtier en assurance de dommages doit cesser d'agir au nom du client si le caractère illicite de la transaction est connu ou devrait être connu. Dans certaines circonstances, le courtier en assurance de dommages sera tenu de rapporter la transaction aux autorités réglementaires

4. Professionnalisme

Le courtier en assurance de dommages doit agir de bonne foi en tout temps. Il doit, en outre, acquérir un niveau approprié de connaissances sur son domaine d'activité et respecter des normes d'éthique professionnelle élevées, notamment, faire preuve de probité, d'intégrité, d'équité, de diligence raisonnable et de compétence. Le concept de professionnalisme s'applique aux domaines suivants, sans toutefois s'y limiter :

- a. **Scolarité:** Étant donné l'évolution rapide du marché financier, le courtier en assurance de dommages doit se tenir au fait des modifications aux produits et aux règlements, et des autres facteurs susceptibles de l'empêcher de respecter les normes de service les plus élevées. La scolarité, y compris l'apprentissage permanent, fait nécessairement partie des compétences professionnelles.
- b. **Présentation des activités autorisées:** Le courtier en assurance de dommages doit informer les clients des types de permis d'exploitation et des inscriptions qu'il détient, ainsi que la raison sociale des entreprises au titre desquelles il est autorisé à exercer ses activités.

- c. **Publicités et autres communications destinées au client:** Le courtier en assurance de dommages doit s'assurer que toutes les références à ses activités, ses services et ses produits sont claires, explicites et non trompeuses.
- d. **Opérations commerciales:** Le courtier en assurance de dommages doit veiller à la bonne tenue de ses dossiers financiers et avoir recours à des pratiques commerciales saines.
- e. **Pratiques loyales:** Le courtier en assurance de dommages ne doit pas avoir recours à des pratiques qui trompent intentionnellement le client, placent les intérêts des autres avant ceux du client ou influencent le client à acheter un produit d'assurance ou un service sur la base d'un attribut autre que ceux du produit ou du service, y compris la qualité des services du courtier. Les pratiques déloyales sont contraires à l'esprit fondamental des principes et pratiques énoncés dans ce document. Le courtier en assurance de dommages doit éviter toute pratique qui enfreint, directement ou indirectement, l'esprit et l'objet des exigences découlant de ces principes et pratiques.
- f. **Responsabilité financière:** Le courtier en assurance de dommages doit avoir suffisamment de ressources pour indemniser les clients qui subissent une perte par suite d'une erreur ou omission. Il doit veiller au respect de toutes les obligations financières.

Commentaire : Le professionnalisme signifie que le courtier en assurance de dommages tente d'adhérer aux pratiques exemplaires au lieu de s'en tenir aux normes requises en vertu de la loi ou des règlements.

5. Confidentialité

Le courtier en assurance de dommages doit protéger les renseignements personnels de ses clients, et prendre des dispositions raisonnables pour assurer que les renseignements personnels ne sont pas divulgués et qu'ils sont utilisés uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que le client n'autorise, en vertu des lois ou règlements applicables, la divulgation de ses renseignements personnels à d'autres.

Commentaire : Les exigences de confidentialité s'appliquent également aux participants des régimes collectifs. À tout le moins, le courtier en assurance de dommages doit prendre des précautions convenables lorsqu'il manipule des documents qui renferment des renseignements confidentiels fournis par les clients/participants à des régimes collectifs.

6. Conflits d'intérêts

Le courtier en assurance de dommages doit éviter les situations fondées sur des circonstances susceptibles de compromettre ou de biaiser les directives et les conseils qu'il offre. En cas de conflit d'intérêts, le client doit être mis au courant de la nature du conflit avant que la transaction n'ait lieu.

Commentaire : Lorsqu'une situation occasionne un conflit inévitable, il faut absolument divulguer franchement et objectivement au client la nature et les répercussions du conflit. Le client doit alors avoir la possibilité d'interrompre la transaction, de solliciter un autre avis professionnel ou de poursuivre la transaction en toute connaissance de cause.

7. Divulgence des renseignements généraux

Le courtier en assurance de dommages a l'obligation d'assurer que le client possède tous les renseignements pertinents avant de prendre une décision. Le client a droit à la divulgation des risques et avantages des produits financiers envisagés et des relations d'affaires du courtier afférentes à la transaction.

Commentaire : La divulgation comporte deux aspects et ces principes et pratiques exigent que tous deux soient pris en compte de façon satisfaisante : (1) « information sur les produits » concernant les caractéristiques des produits ou des services, ainsi que les principaux risques et avantages associés à la transaction ou à l'achat; et (2) « information sur le courtier en assurance de dommages » concernant les relations problématiques qui affectent le client.

- a. **Information sur les produits:** Le courtier en assurance de dommages doit clairement décrire le produit et le service au client, ainsi que la façon dont la transaction répondra à ses besoins.
- b. **Information sur l'intermédiaire/les relations d'affaires:** À la demande du client et lorsque ce renseignement est afférent à la transaction, le courtier en assurance de dommages doit divulguer le nom des organismes ou des personnes qui, à sa connaissance, le rémunèrent directement ou indirectement. À la demande du client et lorsque ce renseignement peut affecter le résultat de la transaction, le courtier doit également divulguer la relation d'affaire qui existe entre le courtier et l'organisme dont le produit est considéré, ainsi que toute relation d'affaire directe ou indirecte qui pourrait exister et qui pourrait influencer la transaction. À la demande du client et lorsque ce renseignement est afférent à la transaction, le courtier doit divulguer tous les frais que le client doit payer, la méthode de la rémunération du courtier (la divulgation du montant spécifique n'est pas requise, mais le type de rémunération l'est – p. ex. commission fixe, pourcentage, salaire ou autre) et doit divulguer l'existence de tout autre avantage découlant d'un programme d'encouragement (remarque : comme pour la rémunération, la divulgation ne s'applique qu'au type de rémunération le courtier reçoit et non pas au montant de la rémunération).

8. Règlement des plaintes des clients

Le courtier en assurance de dommages doit traiter personnellement les plaintes ou différends officiels et officieux ou les soumettre à la personne ou à la procédure appropriée, en temps utile et avec franchise.

9. Définitions

« **Client** » signifie tout client ou client éventuel avec lequel un courtier en assurance de dommage entre en contact durant l'exercice de ses activités.

« **Courtier en assurance de dommages** » signifie un intermédiaire qui est autorisé à offrir des services ou des produits d'assurance de dommages provenant de plusieurs assureurs aux clients afin de leur fournir ceux qui répondent le mieux à leurs besoins. En l'occurrence, il peut s'agir d'une personne ou d'une société.

« **Renseignements personnels** » a la même signification que celle décrite par les lois fédérale et provinciales sur les renseignements personnels.