



# Précisions sur certaines divulgations imposées aux courtiers et agents

Michèle Fournier, FPA, C.d'A.A. | courtier en assurance de dommages | inspecteur



Dans ses relations avec les clients, le représentant en assurance, le stagiaire ou l'employé bénéficiant de droits acquis – dit employés « 547 » – sont tenus de procéder à la divulgation de certaines informations. Ces diverses obligations se retrouvent dans la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, dans ses règlements d'application et dans le *Code de déontologie des représentants en assurance*. Lors d'une inspection, l'inspecteur de la ChAD vérifiera la connaissance de ces obligations par le cabinet et ses représentants de même que la façon dont ils s'en acquittent.

Dans cet article, nous abordons trois obligations de divulgation, soit celle de bien s'identifier, celle de divulguer les frais non inclus dans la prime et, enfin, celle de divulguer le nom des assureurs.

## Obligation de s'identifier<sup>1</sup>

Lors d'un premier contact avec l'assuré, le représentant doit s'identifier par son prénom et nom. Il doit déclarer le ou les titres sous lesquels il est autorisé à agir, tels qu'ils apparaissent sur le certificat

délivré par l'Autorité des marchés financiers : agent en assurance de dommages ou courtier en assurance de dommages. De plus, il doit nommer le cabinet pour le compte duquel il agit. Cette obligation a son importance. Vous conviendrez qu'il s'agit de la première impression observée par le client potentiel !

Quant au stagiaire et à l'employé article « 547 », le premier ne doit pas oublier de se présenter sous son titre de stagiaire, et le second ne peut utiliser un titre qui laisserait croire au public qu'il détient un certificat. En effet, bien que la réglementation ne précise pas le titre que doit utiliser l'employé « 547 », il lui est interdit d'utiliser des titres tels que « représentant à la clientèle » ou « représentant des ventes ». Ces titres portent à confusion. Des termes comme commis, employé ou préposé doivent être préférés à celui de représentant.

Les représentations faites sur les cartes d'affaires et les correspondances professionnelles doivent également respecter les règles ci-haut mentionnées.

## Obligation de divulguer les frais non inclus dans la prime<sup>2</sup>

Le représentant doit dévoiler tous les frais qui ne sont pas inclus dans la prime, tels les honoraires professionnels et les frais d'inspection, et prendre soin de spécifier au client s'ils seront ou non remboursés en cas d'annulation de la police. La facture transmise au client doit donc spécifier ces frais distinctement de la prime payée et, puisque le client doit être avisé des frais préalablement à l'entrée en vigueur de la police, il est important

de s'assurer qu'il reçoive sa facture à temps. Par contre, les frais excédant 50\$ en assurance des particuliers et 250\$ en assurance des entreprises doivent obligatoirement avoir été divulgués au moment de la souscription de la police. Une facture détaillée devra suivre. Dans ce cas, par souci de transparence et afin de ne pas le surprendre, nous vous recommandons d'aviser verbalement votre client lors de la transaction, peu importe le montant des frais exigés.

## Obligation de divulguer le nom des assureurs<sup>3</sup>

Nous désirons ici simplement faire un rappel sur l'existence de cette obligation. En effet, il ne faut pas oublier que, si un client en fait la demande, le représentant doit lui divulguer le nom de tous les assureurs chez lesquels il est en mesure de lui procurer une police d'assurance pour un risque donné.

Il ne s'agit là que de quelques obligations de divulgations vérifiées par les inspecteurs de la ChAD, obligations auxquelles il faut également ajouter celle de divulguer les liens d'affaires. À ce sujet, nous vous invitons à lire l'article contenu dans la présente édition de La ChADPresse.

The full English text is available at [www.chad.ca](http://www.chad.ca), under « Professionals Formation and obligations » and « Conformity of Professional Practice Cards ».

<sup>1</sup> Source : Règlement sur l'exercice des activités des représentants (Règlement numéro 2), articles 10 à 12

<sup>2</sup> Sources : *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, article 17  
Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur (Règlement numéro 3), articles 4.2 à 4.4  
*Code de déontologie des représentants en assurance*, article 22

<sup>3</sup> Sources : *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, article 31  
Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur (Règlement numéro 3), article 4.6