

MIEUX COMPRENDRE LES DÉCISIONS DISCIPLINAIRES

Octobre 2005

LA RESPONSABILITÉ DÉONTOLOGIQUE DU COURTIER ENVERS LES GESTES POSÉS PAR SES EMPLOYÉS

Ceci est un résumé d'une décision rendue par le Comité de discipline à la suite de l'audition de la plainte. Veuillez noter qu'une plainte est déposée au greffe par le syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, à la suite de son enquête, ou par un plaignant privé en vertu de l'article 347 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (Loi 188).

Ce résumé étant basé sur des faits réels, nous souhaitons qu'il puisse illustrer, de façon concrète, une situation à éviter, pour qu'ainsi les professionnels respectent leurs obligations légales, réglementaires et déontologiques.

LES FAITS REPROCHÉS

Dans le présent cas, le syndic a déposé une plainte disciplinaire contre un courtier en assurance de dommages, laquelle comportait deux chefs d'accusation. Le premier chef était à l'effet d'avoir exercé ses activités de façon négligente ou d'avoir permis qu'une employée exerce ses activités de façon négligente en résiliant sans autorisation une police d'assurance couvrant un ensemble d'unités de condominiums, laissant ceux-ci sans protection d'assurance pour une période d'environ 8 mois. Le deuxième chef d'accusation consistait à avoir permis à l'une de ses employés d'agir auprès d'un client alors qu'elle ne détenait aucune autorisation pour ce faire. En bref, le syndic reprochait à l'intimé la faute commise par son employée lors de la résiliation de la police d'assurance et le fait que cette dernière a agi auprès d'un client sans détenir un certificat de courtier en assurance de dommages ou sans détenir de droit acquis en vertu de l'article 547 de la Loi.

Ces manquements disciplinaires sont principalement basés sur l'article 2 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages et les articles 27 et 86 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. Ces articles se lisent comme suit :

2. Le représentant en assurance de dommages doit s'assurer que lui-même, ses mandataires et ses employés respectent les dispositions de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (1998, c. 37) et celles de ses règlements d'application.

«27. Un représentant en assurance doit recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins d'un client afin de lui proposer le produit d'assurance qui lui convient le mieux.

86. Un cabinet veille à ce que ses dirigeants et employés agissent conformément à la présente loi et à ses règlements.»

MISE EN SITUATION : les faits

Suite à la vente de son unité de condominium, Madame Y décide de demander la résiliation de sa police d'assurance afin d'obtenir le remboursement de ce qu'elle considère être sa part de prime d'assurances (le cabinet facturait séparément tous les copropriétaires pour permettre à ces derniers de connaître précisément le montant des primes par unité). Madame Y communique donc avec le cabinet de l'intimé. Elle est alors servie par la réceptionniste à qui elle explique la vente de son unité de condo. La réceptionniste lui recommande alors de faire parvenir au cabinet une lettre de résiliation dont elle dicte le contenu à Madame Y. Lors de l'audition de la plainte, la réceptionniste a expliqué avoir agi avec l'approbation de l'intimé, la preuve étant que celui-ci a apposé ses initiales à l'endos de la lettre de résiliation transmise par Madame Y. Par la suite, l'intimé aurait autorisé la réceptionniste à transmettre à l'assureur la lettre de résiliation, et ce, sans qu'il n'ait procédé à des vérifications dans ce dossier. En raison du manque de précision de la lettre, l'assureur a procédé à la résiliation de la police d'assurance, mais en résiliant les couvertures de toutes les unités de condominiums. À noter que suite à l'envoi de la demande de résiliation écrite, il n'y a eu aucune autre communication entre l'intimé ou un employé de son cabinet et Madame Y. L'intimé n'est jamais intervenu pour corriger la situation prenant pour acquis que Madame Y agissait à titre de représentante du syndicat des copropriétaires de condos.

LA DÉCISION DU COMITÉ DE DISCIPLINE

Devant les deux preuves présentées, le Comité de discipline doit déterminer si l'intimé est responsable pour la négligence de son employée. Le Comité souligne qu'il ressort de l'article 2 du Code de déontologie et de l'article 86 de la Loi que le courtier assume la responsabilité déontologique des faits et gestes posés par ses employés. À cet égard, il réfère à une jurisprudence du Tribunal des professions(1) établissant que :

« C'est le professionnel qui a des obligations.

(...)

S'il se décharge de cette responsabilité en la déléguant à une personne inhabile, insouciant, ignorant ou négligent, il engage sa responsabilité. »

De plus, le Comité a conclu que l'intimé a directement participé à la commission des deux infractions reprochées, notamment en autorisant son employée à télécopier l'avis de résiliation à la compagnie d'assurance. D'ailleurs, l'apposition par l'intimé de ses initiales sur la lettre de transmission confirme sa participation aux actes reprochés.

En ce qui a trait au deuxième chef, le Comité de discipline a rejeté la défense de l'intimé à l'effet que si la secrétaire ne pouvait donner de conseils, elle pouvait quand même se voir déléguer des tâches administratives. Selon le comité, la réceptionniste a clairement agi directement auprès d'un client, non seulement en recueillant personnellement des renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins du client, contrairement à l'article 27 de la Loi, mais également en lui donnant des conseils, contrairement à l'article 6 de la Loi. Le Comité souligne qu'il s'agit là de fonctions exclusivement reconnues aux représentants en assurance de dommages ou aux employés détenant des droits acquis en vertu de l'article 547 de la Loi. La réceptionniste ne détenait ni certificat ni droit acquis.

Par conséquent, le Comité de discipline a trouvé l'intimé coupable des infractions reprochées et lui a imposé une amende de 2 000 \$ sur le premier chef et de 1 000 \$ sur le deuxième chef.

Véronique Smith

Greffière du comité de discipline

Prenez note que les résumés des décisions disciplinaires se retrouvent sur le site Internet de la ChAD, pour une période de 12 mois, au www.chad.qc.ca/chad/discipline/dossiers.html

(1) Notaires c. Champagne, [1992] D.D.O.P. 268 (T.P.)