

Avis relatif aux obligations des représentants et des assureurs quant au service offert aux clients en vertu de contrats d'assurance de personnes – clientèle orpheline

Une pratique, constatée dans l'industrie de l'assurance, fait en sorte que des polices vendues par des représentants en assurance de personnes ou d'anciens représentants en assurance de personnes restent inscrites (*codées*) au nom de ceux-ci, aussi longtemps que ces polices sont en vigueur. Ceci leur permet notamment de continuer de recevoir périodiquement des commissions liées à la vente des polices, lorsque prévu dans leur contrat de représentation. Il est en effet possible que le paiement de la commission due au moment de la vente d'une police soit étalé dans le temps.

Dans les faits, certains représentants quittent la profession et abandonnent leur certificat de représentant sans toutefois céder (vendre) leur clientèle. D'autres représentants cessent simplement d'agir pour l'assureur au nom duquel ils ont émis des polices et, finalement, il arrive que des clients choisissent de changer de représentant. Il se peut alors que la police vendue à l'origine reste *codée* au nom de ces représentants qui, dans les circonstances, n'assurent plus eux-mêmes le service en lien avec les polices qu'ils ont vendues.

Or, il appert des informations dont l'Autorité dispose que les clients concernés risquent de se retrouver sans représentant et, par le fait même, de ne plus recevoir le service requis.

Obligations des représentants et des assureurs à l'égard du client

Dans ce contexte, l'Autorité précise les obligations des représentants et des assureurs à l'égard du client.

Lorsque la relation entre un client et un représentant prend fin, peu importe la raison, tant le représentant que l'assureur concernés sont tenus d'assurer la continuité dans le traitement équitable du client.

Tant qu'une police est en vigueur, elle doit être attribuée à un représentant habilité (dûment certifié) à assurer un service au client.

Le représentant a des obligations quant à la continuité du service à donner au client. En effet, le représentant certifié doit faire preuve de diligence et de disponibilité à l'égard de son client. Il a, entre autres, le devoir de s'acquitter avec célérité de tout mandat qui lui est confié. Ainsi, un représentant qui cesse de remplir lui-même ses obligations dans le cadre du suivi d'une police qu'il a vendue doit veiller à ce qu'un autre représentant certifié les assume et, notamment, assure le service au client. Ces obligations découlent en particulier de l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2, ainsi que des articles 4, 23 et 24 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*, R.R.Q., c. D-9.2, r. 3.

Les assureurs ont également des obligations à l'égard des clients qui ont souscrit des contrats avec eux. À cet effet, l'assureur doit suivre de saines pratiques commerciales, tel que prescrit à l'article 222.2 de la *Loi sur les assurances*, L.R.Q., c. A-32. Il doit donc, notamment, prendre les mesures nécessaires pour que tous les clients avec lesquels il a contracté reçoivent un service continu et adéquat. L'obligation qui lui incombe naît au moment de la conclusion du contrat d'assurance et se termine lorsque le contrat est échu, terminé ou remplacé.

Règles en matière de rémunération quant aux polices vendues par des représentants qui n'assurent plus eux-mêmes la continuité du service

Une personne ne peut recevoir de rémunération pour les produits qu'elle a vendus ou les services qu'elle a rendus en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* que si les conditions spécifiées dans cette loi sont respectées. Elle doit notamment être titulaire d'un certificat de représentant délivré par l'Autorité au moment de la vente ou de la prestation d'un service, lors d'un conseil ou d'une modification de contrat, par exemple.

L'ancien représentant qui a quitté la profession et, de ce fait, n'est plus titulaire d'un certificat de représentant, pourrait continuer de recevoir les paiements différés (paiements que les parties ont convenu d'étaler dans le temps) des commissions d'une vente de police faite au moment où il détenait un certificat.

Par contre, en vertu de son obligation de suivre de saines pratiques commerciales, l'assureur doit informer adéquatement les personnes à qui il offre un produit ou un service et agir équitablement dans ses relations avec celles-ci. Il paraît donc clair qu'à cette fin l'assureur doit entre autres établir des stratégies de rémunération globale de façon à ce que cette rémunération ne nuise pas au traitement équitable des clients.

Application de cet avis

L'Autorité communiquera prochainement avec les assureurs inscrits en assurance de personnes au Québec afin d'obtenir leur plan d'action eu égard au présent avis.

L'Autorité rappelle que la *Loi sur les assurances* et la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* lui permettent de prendre des mesures pour faire cesser toute pratique non conforme à ces lois, dont une sanction administrative ou une ordonnance.

Renseignements additionnels

Des renseignements additionnels peuvent être obtenus auprès du Centre d'information de l'Autorité aux coordonnées suivantes :

Québec : 418 525-0337

Montréal : 514 395-0337

Autres régions : 1 877 525-0337

Télécopieur : 418 647-9963

www.lautorite.qc.ca

Le 23 mai 2013.