Engagements volontaires et codes de conduite

# Code de conduite de l'ABC portant sur les activités d'assurance autorisées

## Objet

Les banques à charte canadiennes s'engagent à répondre aux besoins de leurs clients en matière d'assurance en leur fournissant des produits autorisés avantageux. Les banques doivent veiller à ce que les représentants qui offrent ces produits y soient bien informés, en décrivent clairement les modalités aux clients, protègent les renseignements personnels de ces derniers et fassent rapidement enquête sur tout problème soulevé par un client.

Le présent code énonce les règles minimales que doivent respecter les représentants bancaires qui font la promotion de produits d'assurance autorisés au Canada.Le secteur bancaire, par l'intermédiaire de l'Association des banquiers canadiens, révisera le code régulièrement, de façon à le maintenir adéquat et à jour.

## Champ d'application

Ce code s'applique à tous les produits d'assurance autorisés dont la promotion est faite au Canada, ainsi qu'aux banques, à leurs employés et à tous les intermédiaires agissant à titre de mandataire d'une banque (les « représentants ») qui font la promotion de produits d'assurance autorisés.

Par produits d'assurance autorisés, on entend les produits visés par le *Règlement sur le commerce de l'assurance (banques)*, pour l'application de l'article 416 de la *Loi sur les banques*. Il s'agit notamment des types d'assurance suivants et de tout autre type d'assurance prescrit dans une modification à ce règlement :

a) assurance carte de crédit ou de paiement;

b) assurance-invalidité de crédit;

c) assurance-vie de crédit;

d) assurance crédit en cas de perte d'emploi;

e) assurance crédit pour stocks de véhicules;

f) assurance-crédit à l'exportation;

g) assurance hypothécaire;

h) assurance voyage;

i) assurance accidents corporels.

## Mise en application

Toute banque est tenue de veiller à ce que le présent code soit appliqué, compris et respecté par ses représentants. Également, il lui incombe de désigner, parmi ses dirigeants, une personne responsable de la conformité au présent code.

## Formation

Les représentants bancaires qui font la promotion de produits d'assurance autorisés sont adéquatement formés, compétents et qualifiés.

Les banques s'engagent à fournir à leurs représentants une formation continue sur les produits d'assurance autorisés.

Les banques réviseront périodiquement les programmes de formation pour s'assurer qu'ils restent au diapason de l'évolution du marché.

## Divulgation de renseignements

Les banques s'engagent à fournir des renseignements clairs et simples dans la documentation afférente aux produits d'assurance autorisés dont elles font la promotion. Ces renseignements doivent aider les clients à prendre des décisions éclairées relativement aux produits autorisés.

La banque qui fait la promotion d'un produit d'assurance autorisé doit indiquer au client admissible :

- que le produit demandé est un produit d'assurance;
- les principales conditions et définitions relatives à l'assurance;
- tous les frais relatifs au produit d'assurance et leurs modalités de paiement;
- que toute couverture d'assurance pour laquelle des frais distincts sont exigés est facultative (cela s'oppose, par exemple, à l'assurance de base associée à une carte de crédit, pour laquelle aucuns frais ne sont exigés);
- le nom de la principale compagnie d'assurance qui effectue la souscription du produit;
- la façon dont on l'avisera de l'acceptation ou du refus de sa demande, ainsi que le délai;
- la date d'effet et la date d'échéance de la couverture;
- la durée de la période « d'essai » pendant laquelle, s'il décide d'annuler l'assurance, il peut se faire rembourser les primes versées;
- ses obligations, et son droit d'annuler l'assurance à son gré;
- les conditions pouvant limiter la couverture ou mener à l'exclusion de certaines garanties;
- la marche à suivre pour les demandes de règlement;
- la façon d'obtenir des informations supplémentaires sur l'assurance.

## Pratiques de promotion

Une banque ne peut, comme condition à l'octroi d'un produit ou d'un service, exiger du client qu'il se procure un autre produit ou service d'un tiers (y compris de la banque elle-même ou de l'une de ses sociétés affiliées) ni le presser de le faire. Pour en savoir davantage sur le sujet, se reporter au dépliant de l'ABC sur la vente liée.

Les représentants bancaires qui font la promotion de produits d'assurance autorisés doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour s'assurer que :

- la police ou la couverture proposée convient bien au produit de crédit demandé par le client ou aux besoins qu'il manifeste;
- le client comprend bien l'assurance qui lui est offerte.

## Protection des renseignements personnels

Afin de protéger les renseignements personnels de leurs clients, les banques appliquent les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

Dans le cas d'une demande d'assurance crédit, l'assureur peut exiger des renseignements sur l'état de santé. Ces renseignements doivent être fournis séparément, et exclusivement à l'intention de l'assureur. La banque peut les recueillir pour le compte de l'assureur, mais ne peut, ni elle ni ses filiales et ses sociétés affiliées, les conserver ou les utiliser aux fins d'évaluation des demandes de crédit ou de commercialisation d'autres produits.

## Maintien de la couverture

Il peut arriver que le client demande que les conditions de financement, ou d'autres aspects de son entente avec la banque, soient modifiées et qu'il doive alors présenter une nouvelle demande d'assurance autorisée. Dans de tels cas, le représentant de la banque doit informer le client :

- que la nouvelle demande mettra un terme à sa garantie actuelle;
- qu'il se trouve à demander une nouvelle couverture et que sa demande sera étudiée en fonction des conditions afférentes à cette assurance;
- qu'il doit bien peser sa décision, surtout si son état de santé ou d'autres facteurs ont changé depuis qu'il a demandé sa couverture initiale.

## Traitement des plaintes

Les banques disposent de politiques et de procédures établies de longue date pour la réception, l'examen et le traitement des plaintes des clients relativement à la promotion ou à l'administration des produits d'assurance autorisés. Chaque banque informe ses clients des procédures, qui sont simples à comprendre et à suivre. Les procédures décrivent clairement le processus de règlement des plaintes et identifient les personnes-ressources à joindre au sein de l'organisation.

Le client peut aussi obtenir des renseignements sur le processus de traitement des plaintes en succursale, sur le site Web des banques et dans des brochures d'information.

Les banques ne ménagent aucun effort pour traiter les plaintes rapidement et de façon équitable.

Si le client n'est pas satisfait de la façon dont la banque a traité sa plainte, il peut communiquer avec l'ombudsman de sa banque. (Les coordonnées de l'ombudsman de la banque peuvent être obtenues auprès d'une succursale, sur le site de la banque ou sur celui de l'Association des banquiers canadiens).

Si, après avoir communiqué avec l'ombudsman de sa banque, le client est toujours insatisfait, il pourra porter sa plainte devant l'organisme externe chargé de traiter les complaintes des clients auquel sa banque est associée :

Les clients de la Banque Royale du Canada et les clients particuliers et commerciaux du Groupe Banque TD doivent communiquer avec :

Chambers ADR Bureau Ombuds

Tél. : 1-800-941-3655
Téléc. : 1-877-307-0014
www.bankingombuds.ca
112, rue Adelaide Est, Toronto (Ontario) M5C 1K9

Les clients de toutes les autres banques doivent adresser leurs plaintes à :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Tél. : 1-888-451-4519  ou 416-287-2877
Téléc. : 1-888-422-2865 ou 416-225-4722
Courriel : ombudsman@obsi.ca
www.obsi.ca
401, rue Bay, bureau 1505, Toronto (Ontario) M5H 2Y4

Avant de contacter OBSI ou ADR Chambers, le client devrait avoir tenté de résoudre son différend directement avec la banque.

Les assureurs ont également mis en place un processus à suivre pour le règlement des plaintes. Les clients recevront les renseignements à ce sujet. Vous pourrez également appeler l'Ombudsman des assurances de personnes au 1-866-582-2088 (appuyez sur le 2), ou le Service de conciliation en assurance de dommages au1-877-225-0446 (appuyez sur le 9).