

Engagements volontaires et codes de conduite

Code de conduite de l'ABC pour 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 les connaissent bien, 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 à leurs clients au Canada. De manière qu'il demeure pertinent, il sera passé en revue et mis à jour au besoin par l'Association des banquiers canadiens (ABC), pour le compte des banques canadiennes.

Champ d'application

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

Par produits d'assurance autorisés, on entend les produits définis dans le *Règlement sur le commerce de l'assurance (banques)*, conformément à 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 précisé dans une modification à ce règlement :

- assurance carte de crédit ou de paiement;
- assurance-invalidité de crédit;
- assurance-vie de crédit;
- assurance crédit en cas de perte d'emploi;
- assurance crédit pour stocks de véhicules;
- assurance crédit des exportateurs;
- assurance hypothèque;
- assurance voyage;
- assurance accidents personnels.

Mise en application

Toute banque est tenue de s'assurer que le présent code est mis en application, compris et respecté par ses représentants. Il lui incombe en outre de désigner, parmi ses dirigeants, une personne responsable de sa mise en application.

Formation

Les représentants bancaires qui font la promotion de produits d'assurance autorisés doivent recevoir la formation voulue ainsi qu'avoir les compétences et connaissances requises.

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

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

Renseignements à fournir

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 informations doivent aider les clients à prendre des décisions éclairées relativement à ces produits autorisés.

- La banque qui fait la promotion d'un produit d'assurance autorisé à un client doit lui indiquer :
- que le produit demandé est un produit d'assurance;
- les principales conditions et définitions relatives à l'assurance;
- tous les frais et primes 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 il n'y a aucuns frais exigés);
- le nom de la compagnie d'assurance qui prend la couverture à sa charge;
- la façon dont on lui signifiera l'acceptation ou le refus de sa demande, et le moment où il sera avisé;
- les dates de prise d'effet et 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 ou annuler la couverture;
- la marche à suivre pour les demandes de règlement;
- la façon d'obtenir des informations supplémentaires sur l'assurance.

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

Protection des renseignements personnels

Afin d'assurer la protection des renseignements personnels de leurs clients, les banques mettent en application 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 à part, exclusivement à l'intention de l'assureur. La banque peut les recueillir pour le compte de l'assureur, mais il lui est interdit - tout comme à ses filiales et à ses sociétés affiliées - de les conserver ou de 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 modifiés 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 couverture actuelle;
- qu'il se trouve à demander une nouvelle couverture et que sa demande sera étudiée en fonction des conditions afférentes à cette couverture;
- 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 normes et méthodes établies de longue date pour la réception, l'examen et le traitement des plaintes de client relativement à la promotion ou à l'administration des produits d'assurance autorisés. Elles informent leurs clients de ces marches à suivre en termes simples et clairs. Celles-ci décrivent clairement le processus de règlement et indiquent les personnes-ressources à joindre. 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 prennent toutes les mesures voulues pour traiter les plaintes rapidement et de façon équitable.

Si le client n'est pas satisfait du traitement de sa plainte, il peut communiquer avec l'ombudsman de sa banque. (On peut obtenir les coordonnées de l'ombudsman de sa banque dans ses succursales, sur son site Web ou par le biais du Centre du Réseau de conciliation du secteur financier (CRCSF) en composant le 1 (866) 668-7273 (service en français) ou le 1 (866) 538-3766 (service en anglais).

Les assureurs ont également mis en place des marches à suivre pour le règlement des plaintes. Les banques indiquent à leurs clients comment obtenir de plus amples renseignements sur le sujet. Les clients peuvent aussi s'adresser au CRCSF, au numéro ci-dessus.