

Fin de mandat par l'assuré

QUAND DES DOUTES SUBSISTENT : UNE LETTRE DE FIN DE MANDAT EST TOUT INDIQUÉE

Que ce soit en tournée, lors de formations ou d'une inspection, nombreuses sont les questions concernant le bon usage des lettres de fin de mandat.

Rappelons qu'un mandat est un contrat, écrit ou tacite, par lequel le consommateur confie à un représentant la mission de lui procurer une couverture d'assurance. Le mandat est donc distinct de la police d'assurance. Et la police échue ou résiliée n'équivaut pas à une fin de mandat. Le mandat peut prendre fin selon la volonté du représentant ou celle du client.

Examinons ici le cas de fin de mandat demandé par le client. Par exemple, lorsque l'assuré retourne une police comme étant non requise, le représentant doit, avant de mettre fin à son mandat, vérifier auprès de ce dernier ses intentions réelles. **Pour ce faire, il doit communiquer de façon verbale ou écrite avec le client.**

Les obligations de conseil du représentant subsistent au-delà de la fin de mandat. Par exemple, le représentant doit conseiller le client sur les démarches à suivre pour se procurer une autre police d'assurance ou pour obtenir un transfert d'agence.

Si le représentant téléphone à l'assuré et qu'il note clairement au dossier que ce dernier a été avisé de la fin du mandat, l'envoi d'une lettre de fin de mandat n'est pas obligatoire. De même, lorsque l'assuré demande un transfert d'agence et fournit à cet effet les documents signés, l'envoi d'une lettre de fin de mandat par le représentant n'est pas non plus obligatoire.

En résumé, lorsqu'aucun doute ne subsiste quant à l'intention réelle du client de mettre fin au mandat, le représentant n'a pas obligatoirement à faire parvenir une lettre de fin de mandat.

Toutefois, lorsque le représentant a des doutes sur les intentions du client et qu'il n'est pas en mesure de les valider auprès de celui-ci, l'envoi d'une lettre de fin de mandat est tout indiqué.

Le mandat accepté par un représentant est lié à un **risque d'assurance précis**. Ainsi, un représentant peut cesser d'agir en vertu d'une police, mais continuer d'agir en vertu d'une autre. Il doit donc rendre compte précisément à l'assuré de la police ou des polices pour lesquelles le mandat prend fin.

Une lettre claire et précise

La lettre de fin de mandat doit être assez précise pour que l'assuré sache à quoi s'en tenir. Ce dernier doit comprendre clairement que le représentant met fin à son mandat d'agir à titre de représentant et qu'il ne fera aucune démarche pour lui trouver une police d'assurance.

L'assuré doit également être informé des conséquences de cette fin de mandat, par exemple, la fin des couvertures d'assurance. S'il y a lieu, l'assuré doit comprendre qu'il doit entreprendre sans délai des démarches pour se procurer de nouvelles couvertures d'assurance auprès d'un autre représentant.

La lettre de fin de mandat doit évidemment mentionner le numéro de police, l'assureur et la date d'échéance et, s'il y a lieu, le risque et l'emplacement concernés.

Selon vos besoins, des lettres types de fin de mandat sont disponibles, tant en français qu'en anglais, sur le site Internet chad.ca dans la section « Membres », à la rubrique « Ma pratique professionnelle », sous l'onglet « Outils et meilleures pratiques ».

Le Code civil du Québec est clair ! FIN DE MANDAT N'ÉGALE PAS FIN DE RESPONSABILITÉ

Les obligations de conseil du représentant subsistent au-delà de la fin de mandat. Par exemple, le représentant doit conseiller le client sur les démarches à suivre pour se procurer une autre police d'assurance ou pour obtenir un transfert d'agence. *Le Code civil du Québec* est clair à ce sujet: « Lorsque le mandat prend fin, le mandataire est tenu de faire ce qui est la suite nécessaire de ses actes ou ce qui ne peut être différé sans risque de perte » (art. 2182).

