

LA CHRONIQUE DOSSIER VOUS PRÉSENTE UN CAS SURVENU AU QUÉBEC EN MATIÈRE D'ASSURANCE DE DOMMAGES. NOUS AVONS SOUMIS CE DOSSIER À UN AGENT ET À UN COURTIER EN ASSURANCE DE DOMMAGES POUR SAVOIR CE QU'ILS EN PENSENT ET COMMENT ILS AURAIENT ABORDÉ CETTE SITUATION.

MAUVAIS PAYEUR MALGRÉ LUI!



L'assuré raconte son histoire

Je détenais une assurance automobile depuis des années avec le même représentant en assurance de dommages. Lors de mon dernier déménagement, en juillet 2011, j'ai obtenu une prime avantageuse auprès d'un représentant en assurance de dommages local que j'ai décidé de favoriser. J'ai donc téléphoné à mon ancien représentant pour l'informer de mon changement d'adresse et du fait que je désirais résilier mon contrat d'assurance automobile auprès de lui. À sa demande, je lui ai fait suivre une confirmation écrite à ce sujet ainsi que ma nouvelle adresse. Je n'ai plus entendu parler de mon ancien représentant jusqu'à tout dernièrement.

Il y a deux mois, j'ai reçu un appel téléphonique d'une compagnie de recouvrement m'informant que j'avais un compte en souffrance de 204 \$ auprès de mon ancien assureur automobile, parce que je n'avais jamais donné suite aux nombreux avis envoyés depuis juillet 2011.

Comme je n'avais jamais reçu d'avis de compte en souffrance, la compagnie de recouvrement m'a transmis copies de ceux-ci. J'ai constaté qu'ils avaient tous été expédiés à mon ancienne adresse.

Je veux bien payer la prime due, mais pas les frais d'intérêts, étant donné que les relevés de compte ont été postés à mon adresse précédente alors que mon ancien représentant connaissait ma nouvelle adresse postale. Mais surtout, je désire que mon dossier de crédit ne soit pas entaché. Que faire?

Aller jusqu'au bout du mandat

Il est clair, dans ce cas, que l'assuré s'expose à des désagréments qui peuvent avoir des répercussions sérieuses, car un dossier de mauvais payeur n'est pas à prendre à la légère. L'histoire ne dit pas si le représentant avait bien reçu la confirmation par écrit de l'annulation de l'assurance et du changement d'adresse. De toute manière, souligne Patrick Décarie, directeur principal, Souscription, chez TD Assurance, il avait été avisé et il semble qu'il n'ait pas annulé la police ni fait le changement d'adresse auprès de l'assureur. « Or, lorsqu'un client met fin à un contrat, cela n'arrête pas les responsabilités du représentant », observe-t-il.

Martine Fiset, vice-présidente, Assurance de dommages des particuliers, chez Soly Chabot Ranger, renchérit et souligne l'importance pour un représentant « d'aller jusqu'au bout de son mandat avec son client », ce qui, dans cette situation, signifie faire le changement d'adresse auprès de l'assureur et envoyer une lettre de fin de mandat. En toute logique, reprend-elle, « cette lettre serait probablement revenue, car elle aurait été envoyée à la mauvaise adresse, et cela lui aurait mis la puce à l'oreille ».

Pour éviter de tels faux pas, il suffit de suivre la procédure de fin de mandat mise en ligne à chad.ca/fr/findemandat.html.

L'importance de la procédure de suivi

Comment un représentant peut-il éviter qu'un dossier tombe ainsi dans l'oubli? Pour Martine Fiset, la réponse est simple: « Quand un représentant a des procédures claires à suivre en fin de mandat, de tels incidents ne se produisent pas. » M. Décarie insiste aussi sur ce point, estimant que « tous les cabinets devraient se doter d'une procédure formelle de suivi, même pour une fin de mandat ». En effectuant son suivi, le représentant procédera normalement au changement d'adresse auprès de l'assureur. S'il constate à ce moment qu'il n'a pas reçu l'avis de changement d'adresse par écrit, il peut aussitôt rappeler le client.

Si un tel cas se produisait à son cabinet, Martine Fiset assure que l'entreprise, dans un souci de maintenir une bonne réputation, « assumerait les frais d'intérêts encourus étant donné que la faute incombe ici au représentant ».

Rétablir le dossier de crédit

Quant au dossier de mauvais payeur, il reviendrait à l'assureur de le faire annuler une fois le malentendu dissipé. Il y a peu de chance que l'assuré réussisse à faire enlever cette note de son propre chef, car il y a bien eu un compte en souffrance, même si ce n'était pas de sa faute. Une solution de rechange accessible consisterait pour l'assuré à communiquer avec les agences d'évaluation de crédit pour faire ajouter à son dossier une « déclaration du consommateur » expliquant les circonstances. ■

DES LIGNES DE CONDUITE CLAIRES

Le respect des trois articles du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* ci-dessous devrait permettre de prévenir des situations telles que le cas présenté ici. Pour bien comprendre toutes les ramifications de ces articles, consultez votre code de déontologie commenté, accessible en ligne à chad.ca/outils.

25. Le représentant en assurance de dommages doit exécuter avec transparence le mandat qu'il a accepté.

26. Le représentant en assurance de dommages doit, dans les plus brefs délais, donner suite aux instructions qu'il reçoit de son client ou le prévenir qu'il lui est impossible de s'y conformer. Il doit également informer son client lorsqu'il constate un empêchement à la continuation de son mandat.

37. Constitue un manquement à la déontologie, le fait pour le représentant en assurance de dommages d'agir à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession, notamment :

1° d'exercer ses activités de façon malhonnête ou négligente ;

4° de faire défaut de rendre compte de l'exécution de tout mandat.



À la hauteur de vos ambitions

Soyez maître de votre destin

- courtier ou agent, réalisez votre rêve de liberté professionnelle en joignant le réseau des agents affiliés de La Capitale

Obtenez une rémunération avantageuse

- revenu moyen de 70 000 \$ après 3 ans
- 100 % de la rémunération en nouvelles affaires
- fonds de fidélisation accessible
- formule de partage des bénéfices

Pour discussion confidentielle :
Jocelyne Dubois, directrice du recrutement

1 855 906-2194 • jocelyne.dubois@lacapitale.com

Profitez d'un plan de soutien continu

- aide au démarrage
- formation et perfectionnement
- soutien marketing coopératif et évolutif
- programme de reconnaissance


La Capitale
Assurances générales

Cabinet en assurance de dommages