



M^e Marie-Josée Belhumeur, LL.B., syndic

SYNDIC

EN LANGAGE CLAIR, S'IL VOUS PLAÎT!

En 2014, le motif de plainte le plus fréquent au Bureau du syndic relevait du défaut de la part du représentant d'avoir expliqué, informé et conseillé adéquatement. Selon un bilan préliminaire, le tiers des plaintes reçues en 2015 portent également sur ce manquement.

Quelques constats

Les exemples de plaintes qui parviennent au Bureau du syndic et qui découlent d'une mécompréhension de l'assuré sont nombreux. En voici un: à l'occasion de la signature de la cession de créance en faveur du fournisseur mandaté par l'assureur, le sinistré croit qu'il consent, entre autres choses, à l'enlèvement de ses biens. Il n'a pas compris que le fournisseur peut prendre des mesures visant la remise en état de ses biens.

Autre exemple: concernant la « valeur à neuf », un assuré ne comprend pas pourquoi il ne reçoit qu'un remboursement partiel de son assureur lorsqu'il présente une facture de remplacement. En effet, l'assuré n'a pas saisi que le paiement représente le solde qui lui est dû, considérant l'indemnité versée au tout début du processus équivalant à la valeur de ses biens au jour du sinistre.

Or, dans bien des cas, nous constatons en cours d'enquête que le professionnel est en mesure de nous confirmer, notes à l'appui, avoir donné des explications à l'assuré. Par exemple, nous verrons que les différentes étapes du règlement du sinistre, la portée des cessions de créance à signer et la signification d'une reconnaissance de réserve ont été expliquées à l'assuré à la suite d'un sinistre. Il apparaît aussi dans certains cas que les limitations et les exclusions qui s'appliquent à sa situation ont été mentionnées à l'assuré lors de la souscription.

Devant cet état de fait, une conclusion s'impose: soit les explications fournies étaient insuffisantes, soit elles manquaient de clarté, soit un peu des deux. Devrait-on alors plutôt parler de communication déficiente?

Des explications complètes, claires et adaptées

L'assuré qui a subi un sinistre se trouve souvent dans une situation où il vit un stress important. L'expert en sinistre aura à intervenir à plusieurs reprises auprès de l'assuré. Il se doit d'expliquer la nature des divers documents à signer, les étapes du règlement, le calcul de l'indemnité. Le sinistré n'aura peut-être pas toute l'attention souhaitable en pareilles circonstances, et ce, bien malgré lui.

VOUS ACCOMPAGNER DE TOUTES NOS FORCES.



Pour concrétiser vos affaires en toute confiance.

Notre réseau de courtiers d'assurance indépendants regroupe plus de 100 cabinets qui profitent en tout temps :

- d'une vaste sélection d'assureurs;
- de rémunérations supplémentaires;
- d'outils de travail complets et en constante évolution;
- d'un service et d'un soutien adaptés à votre réalité.

Cabinets d'expérience ou débutants dans l'industrie, prenez place avec nous!

Contactez Madame Renée Moore
Directrice développement des affaires
renee.moore@courtiersunis.com
Sans frais; 1 888 860-5544



COURTIERS UNIS
LE RÉSEAU DE COURTIERS
D'ASSURANCE INDÉPENDANTS

courtiersunis.com
S'unir c'est pouvoir

L'objectif de cette chronique : faire en sorte que vous vous interrogiez sur votre pratique en regard de vos obligations déontologiques. La chronique régulière tirée de cas vécus au Bureau du syndic sera de retour dans le prochain numéro.

Imprimez ou partagez cet article à chad.ca

Par ailleurs, pour les non-initiés, l'assurance de dommages est complexe. Que ce soit lors de la souscription d'un contrat d'assurance, au moment de modifier les protections ou lorsqu'il s'agit de déterminer les montants de couverture ou de franchise, le vocabulaire hermétique utilisé peut être source d'inconfort ou d'insécurité.

Les informations et les explications que vous fournissez alors doivent être non seulement suffisantes, mais elles doivent aussi être claires pour l'assuré, c'est-à-dire adaptées à la situation qui lui est propre et à son niveau de connaissance et d'expérience.

Ainsi, comme l'écrivait très justement le juge Chevalier de la Cour d'appel dans l'affaire *Les marbres Waterloo Ltée c. Gérard Parizeau inc.*, 1987 QCCA 773 :

L'importance du devoir de conseil doit par ailleurs varier selon les circonstances de chaque cas. L'une d'elles est en rapport avec l'ignorance ou la connaissance relative de l'assuré en semblable matière; ce dernier élément est singulièrement pertinent dans l'affaire en litige.

À titre préventif, le Bureau du syndic vous invite à communiquer clairement, c'est-à-dire en utilisant un langage simple à comprendre pour la majorité des gens. Sachez qu'il est de votre devoir de faire en sorte que votre interlocuteur saisisse bien ce que vous lui dites. Pour ce faire :

- Employez des mots simples et usuels.
- Faites des phrases courtes.
- Définissez les termes spécialisés et les notions complexes.
- Illustrez vos propos avec des schémas et des tableaux, au besoin.
- Validez la compréhension du client en lui demandant de répéter ce que vous lui avez dit dans ses mots.

Bref, soyez clair!

Les obligations déontologiques

Il convient de rappeler quelques-unes des obligations déontologiques des représentants en assurance de dommages et des experts en sinistre, relatives au devoir d'expliquer, d'informer et de conseiller.

Code de déontologie des représentants en assurance de dommages

Article 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 :*

(6) *de faire défaut d'agir en conseiller consciencieux en omettant d'éclairer les clients sur leurs droits et obligations et en ne leur donnant pas tous les renseignements nécessaires ou utiles.*

Code de déontologie des experts en sinistre

Article 19. *L'expert en sinistre doit aviser non seulement les parties en cause mais encore toute personne qu'il sait avoir un intérêt dans l'indemnité demandée, des refus ou des dispositions qu'entend prendre l'assureur concernant un sinistre.*

Article 21. *L'expert en sinistre doit fournir à l'assuré les explications nécessaires à la compréhension du règlement du sinistre et des services qu'il lui rend.*

Loi sur la distribution des produits et services financiers

Article 28. *Un représentant en assurance doit, avant la conclusion d'un contrat d'assurance, décrire le produit proposé au client en relation avec les besoins identifiés et lui préciser la nature de la garantie offerte.*

Il doit, de plus, indiquer clairement au client les exclusions de garantie particulières compte tenu des besoins identifiés, s'il en est, et lui fournir les explications requises sur ces exclusions. ■