

La chance exige de la vigilance

ASSURER UNE PME : UNE RESPONSABILITÉ... ASSUMÉE !

Carole Chauvin, C.d'A.Ass., Adm. A. | syndic



Cette chronique est tirée de cas vécus au bureau du syndic. Son objectif : vous inciter à vous interroger sur la qualité de votre pratique, et plus précisément sur vos obligations déontologiques.

La plainte

La propriétaire d'une boutique de variétés porte plainte contre son représentant en assurance de dommages des entreprises à la suite d'un vol de timbres indemnisé partiellement. Les activités du commerce comprennent, entre autres, un comptoir de Postes Canada mais cette activité n'avait pas été assurée convenablement.

L'enquête déontologique

En mars 2006, l'assurée achète un commerce existant. Il s'agit de son premier commerce. Ne s'y connaissant pas en assurance, elle entreprend des démarches pour obtenir des soumissions par téléphone. Elle fait confiance à l'expertise et aux conseils d'un représentant.

Une fois le système d'alarme relié à une centrale de surveillance, un contrat classique d'assurance des entreprises couvrant, entre autres, la marchandise pour un montant de 80 000 \$ incluant 3 000 \$ pour Argent et Valeurs, est mis en vigueur. Il faut savoir que les timbres font partie de la définition de «Valeurs».

Le nouveau contrat est transmis à l'assurée par courrier. Puis, l'année suivante, le renouvellement est aussi transmis à l'assurée par courrier. Un premier vol de marchandises survient. Quelques timbres sont dérobés. Il s'agit d'une très petite perte indemnisée en totalité. Survient un deuxième vol, plus important cette fois-ci. De nombreux effets sont subtilisés dont des timbres poste mais cette fois pour une valeur de quelque 23 000 \$. La perte des timbres ne sera pas indemnisée convenablement.

Dès le début de l'enquête, le représentant admet ne pas avoir visité le commerce, ne pas avoir recueilli toutes les informations pertinentes au moment de la souscription du risque tout comme ne pas avoir vérifié les besoins de l'assurée lors du renouvellement du contrat alors que son inventaire de timbres avait augmenté.

La plainte formelle

J'ai assumé la conduite d'une plainte formelle contre ce représentant devant le comité de discipline. La plainte comprenait 10 chefs d'infraction, dont les six chefs suivants :

Chef n° 1 : Au mois de mars 2006, n'a pas recueilli les renseignements nécessaires pour lui permettre d'identifier les besoins de l'assurée, afin de proposer le produit d'assurance lui convenant le mieux ;

Chef n° 2 : Aux mois de mars et avril 2006, avant la conclusion du contrat d'assurance en faveur de l'assurée, n'a pas décrit à l'assurée le produit proposé en relation avec ses besoins identifiés, n'a pas précisé la nature de la garantie offerte et n'a pas indiqué clairement les exclusions ;

Chef n° 4 : Entre mars et mai 2006, a exercé ses activités professionnelles à l'endroit de l'assurée avec négligence, notamment :

- a. en n'allant pas visiter le commerce opéré par l'assurée pour lui offrir le produit le plus adapté à ses besoins et pour bien informer l'assureur du risque à assurer ;
- b. en n'allant pas visiter le risque couvert une fois le nouveau contrat d'assurance émis par l'assureur pour s'assurer que toutes les activités de l'assurée étaient correctement couvertes et bien déclarées à l'assureur.

Chef n° 5 : Au mois d'avril 2007 lors du renouvellement, n'a pas recueilli les renseignements nécessaires pour lui permettre d'identifier les besoins de l'assurée, afin de proposer le produit d'assurance lui convenant le mieux ;

Chef n° 7 : Vers le mois de juin 2007, à la suite de la réclamation pour le vol d'un présentoir de timbres, a fait défaut d'agir en conseiller consciencieux et a fait preuve de négligence en ne conseillant pas à l'assurée, d'augmenter la valeur de couverture des timbres et de couvrir le comptoir de Postes Canada, laissant l'assurée avec un montant nettement insuffisant en assurance spécifique sur les timbres ;

Chef n° 8 : Au mois de mars 2008, alors que l'assurée lui communique les informations nécessaires et lui transmet des copies de contrats la liant aux entreprises Sears Canada et Postes Canada, a été négligent en ne demandant pas l'ajout de ces entreprises à titre d'assurées additionnelles et de bénéficiaires au contrat d'assurance émis par l'assureur, et en n'ajoutant pas le comptoir Sears aux activités de l'assurée mentionnées audit contrat d'assurance.

Décision du comité de discipline

Le représentant a plaidé coupable à chacun des 10 chefs d'infraction car il a reconnu qu'il était de son devoir de recueillir toutes les informations pertinentes. Le comité de discipline a imposé à l'intimé des amendes totalisant 10 300 \$.

Il a candidement admis que, dès le départ, il n'avait pas accordé beaucoup de chance de succès à sa soumission effectuée par téléphone en mars 2006 et qu'il aurait dû être plus vigilant lorsque le contrat a été requis par l'assurée.

En assurance des entreprises, il est impératif de bien connaître l'entreprise, la nature de toutes ses activités et de suivre l'évolution des besoins en assurance de ses clients.

Après 40 ans de métier en assurance de dommages, c'est toute une leçon ! Un défaut de négligence nous guette à tout âge !

Voir la décision disciplinaire n° 2009-11-01(c).

(c) : Courtier