

## LA CONVENTION D'INDEMNISATION DIRECTE

Quand le représentant en assurance de dommages outrepassa son mandat

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



*Cette chronique est tirée de cas vécus au bureau du syndic.*

Nous avons reçu des plaintes de consommateurs qui dénoncent des pratiques déviantes de représentants en assurance de dommages dans l'application de la Convention d'indemnisation directe. Cette Convention date de 1978 : il est donc fort surprenant que certains représentants ne maîtrisent pas parfaitement les limites de leur rôle-conseil à cet égard.

### La plainte

Monsieur Sylvain (MS) dénonce un représentant en assurance de dommages qui le harcèle pour payer les dommages au véhicule de son client, Monsieur Claude (MC). Le représentant a laissé dans la boîte vocale résidentielle de MS trois messages téléphoniques exhaustifs. MS les a joints à sa plainte. Une enquête déontologique sur la conduite du représentant a alors été enclenchée.

### Les faits

L'épouse de MS, alors au volant de son véhicule, recule dans la voiture stationnée de MC. Un constat amiable est dûment rempli par les deux parties. Le véhicule de MS n'ayant pas subi de dommages, ce dernier ne réclame rien auprès de son assureur. Toutefois, le véhicule de MC a subi des dommages et celui-ci les déclare à son représentant en assurance de dommages.

Le représentant explique à son client qu'en raison d'un nombre élevé de réclamations, il pourrait voir sa prime augmenter au prochain renouvellement. Il lui suggère alors de demander à MS de payer les dommages. MC n'étant pas habitué à ce genre de transaction, il mandate son représentant.

Le représentant accepte le mandat parce qu'il considère remplir son devoir de conseil auprès de son client en tentant d'éviter à ce dernier une augmentation de prime.

### La plainte formelle

J'ai assumé la conduite d'une plainte formelle devant le comité de discipline contre ce représentant. Voici les deux premiers chefs d'infraction de ma plainte :

1. Le 5 octobre, a entrepris, à la demande de son client MC, de communiquer avec MS afin de réclamer une indemnité pour les dommages subis au véhicule automobile de son client, alors qu'il savait ou aurait dû savoir, en sa qualité de représentant en assurance de dommages, qu'en cas d'accident automobile, le tiers n'encourt aucune obligation [...]

2. Entre le 5 et le 20 octobre, a fait preuve d'un manque de discrétion, d'objectivité et de compétence en laissant des messages téléphoniques dans la boîte vocale de MS et en tentant d'inciter ce dernier à assumer des dommages de 1 306,34 \$ causés au véhicule de MC, alors qu'il savait que le tiers n'encourait aucune obligation [...]

### La décision du comité de discipline

Le comité de discipline a reconnu le représentant coupable, s'exprimant dans les termes suivants, aux paragraphes 20 et 21 de sa décision sur culpabilité :

*« Le comité estime que l'intimé a outrepassé son mandat de représentant en assurance de dommages en s'interposant entre son client et le tiers responsable dans le but de négocier un règlement "hors convention". La bonne foi et l'absence d'intention malhonnête ne constituent pas des moyens de défense... »*

### Conclusion

Il faut retenir les enseignements du comité de discipline dans cette affaire : l'obligation qu'a un représentant en assurance de dommages d'agir en conseiller consciencieux doit demeurer à l'intérieur des lois et des règlements qui gouvernent l'assurance de dommages.

### Rappel aux gestionnaires CONGÉDIEMENTS POUR CAUSE

J'ai eu à traduire dernièrement quelques professionnels pour divers manquements importants en matière d'appropriation d'argent, de faux contrats d'assurance et de découverts d'assurance.

Quelle n'est pas ma surprise – lire déception – de constater à l'occasion les faits troublants suivants :

- Certains professionnels avaient déjà été remerciés par leurs employeurs antérieurs pour des motifs similaires.
- Ces employeurs n'avaient pas dénoncé ces représentants aux régulateurs. Ils ont uniquement mis fin au lien d'emploi.
- En ne dénonçant pas ces représentants aux régulateurs, les employeurs ont permis que des gestes graves se répètent à l'encontre d'autres consommateurs et au sein d'autres employeurs.

L'article 104 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* impose aux cabinets l'obligation suivante :

« Un cabinet qui met fin à ses obligations avec un représentant doit en aviser immédiatement l'Autorité par écrit.

« S'il met fin à ses engagements pour des motifs reliés à l'exercice de ses activités, le cabinet doit informer l'Autorité de ces motifs.

« Le cabinet qui informe l'Autorité de ces motifs n'encourt aucune responsabilité civile de ce fait. »

Vous trouverez sur le site Internet de l'Autorité des marchés financiers (AMF), un formulaire simple à remplir. Il n'y a aucune raison de ne pas respecter vos obligations légales en pareilles circonstances. En vertu de l'article 188 de la Loi, l'AMF transmet au bureau du syndic de la ChAD cet avis de fin d'emploi lié à l'exercice du représentant, afin qu'il y soit donné suite.