



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

QUAND UN COURTIER EN ASSURANCE DE DOMMAGES NE CONNAÎT PAS LES NORMES D'ACCEPTATION DE L'ASSUREUR

GROSSIÈRE NÉGLIGENCE AYANT CAUSÉ UN PRÉJUDICE GRAVE

La plainte

Un feu de cheminée entraîne la perte totale de la résidence unifamiliale semi-attachée de l'assurée. Au lendemain de cet événement, alors qu'elle déclare sa perte à son courtier en assurance de dommages des particuliers, elle apprend qu'elle est sans assurance. De plus, l'assureur de la résidence mitoyenne la poursuit pour un montant de 81 000 \$. L'assurée dénonce son courtier en assurance au bureau du syndic. Elle ne comprend pas comment tout cela a pu lui arriver et, surtout, elle veut éviter que pareille situation ne se reproduise.

L'enquête

Nous avons procédé à une enquête déontologique sur la conduite de ce courtier en assurance de dommages des particuliers, principalement en vertu des deux obligations professionnelles suivantes du *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:

- 1° d'exercer ses activités de façon malhonnête ou négligente; (...)
- 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; (...)

Les faits

Au cours de l'été et de l'automne 2006, l'assurée vit des problèmes financiers, occasionnés principalement par la perte de son emploi et par les frais reliés au décès de sa mère. Pour lui permettre de consolider ses dettes, elle obtient une deuxième hypothèque auprès d'un créancier considéré non standard. Elle en fait état à son courtier qui le déclare à l'assureur. Ce dernier demandera à l'assurée de signer un consentement à la vérification de son dossier de crédit. Les résultats de la vérification n'étant pas conformes aux normes de souscription de l'assureur au risque, ce dernier demande au courtier, le 2 novembre 2006, de le replacer auprès d'un autre assureur. Bien que l'assureur manifeste son intention de se retirer du risque rapidement, il ne donne pas de date butoir.

Le courtier fait des recherches dans le marché et, le 6 novembre 2006, il trouve un autre assureur qui accepte le risque. Sans attendre, il contacte l'assurée pour l'informer que son assureur se retire du risque et qu'il a un autre produit à lui proposer.

Le 7 novembre 2006, l'assurée se présente au cabinet du courtier qui lui expose la situation. Bien que l'assurée trouve excessif le montant de prime réclamé par le nouvel assureur (sa prime habitation passe de 400 \$ à 1 300 \$), elle comprend ne pas avoir d'autre choix. Ainsi, l'assurée signe une demande de résiliation de son contrat d'assurance habitation actuel ainsi qu'une proposition avec un nouvel assureur. Elle donnera aussi un dépôt de 60 \$ en argent comptant, soit la somme qu'elle a sur elle, et remettra un chèque de 270 \$ daté du 15 novembre 2006. Elle quitte le cabinet avec une copie de la proposition d'assurance et un reçu pour le montant payé.

L'essentiel, c'est vous.

Nous sommes à la recherche d'agents en assurance de dommages et d'experts en sinistres.

Joignez-vous à un employeur de choix, solide et en croissance, qui vous offre un monde de possibilités.

La Capitale
Assurance et services financiers
Valoriser l'essentiel

HÉLÈNE PROULX
Experte en sinistres

lacapitale.com/carrieres

Il faut des employés de choix pour être un employeur de choix.

Cette chronique est tirée de cas véridiques et observés par le syndic. Son objectif : faire en sorte que vous vous interrogiez sur votre pratique, et ce, au regard de vos obligations déontologiques. Bien que le cas présenté date de quelques années, il est toujours d'actualité.

Imprimez ou partagez cet article à chad.ca/chroniques

Le 14 novembre 2006, sa maison est ravagée par un incendie. Le 15 novembre 2006, elle rapporte la réclamation à son courtier qui la rapporte à l'assureur.

L'assureur

Le nouveau contrat d'assurance habitation qui devait prendre effet le 7 novembre 2006 n'avait pas été émis en date de la réclamation et n'était pas en vigueur non plus, car la soumission fournie au courtier était conditionnelle à la réception de divers renseignements additionnels, notamment un RCT dûment rempli et un consentement à la vérification du dossier de crédit de l'assurée. Le tout était d'ailleurs indiqué sur la soumission écrite de l'assureur, datée du 6 novembre 2006.

Le courtier

C'est le 15 novembre 2006, lorsque l'assurée lui rapporte sa perte, que le courtier constate ne pas avoir fait suivre les renseignements requis par l'assureur, renseignements qu'il avait au dossier pour les avoir recueillis lors de sa rencontre du 7 novembre 2006 avec l'assurée. Il fera des pieds et des mains pour que l'assureur accepte le risque, sans succès. Le nouveau contrat d'assurance n'était pas en vigueur avant l'incendie et le courtier n'avait pas le pouvoir de lier cet assureur sous standard.

La plainte formelle

J'ai assumé la conduite d'une plainte formelle devant le comité de discipline de la ChAD, qui comprenait notamment les chefs n^{os} 1 et 3 suivants:

1. *Le ou vers le 7 novembre 2006, a fait défaut d'agir en conseiller consciencieux et exercé ses activités de courtier en assurance de dommages des particuliers avec négligence en obtenant la signature de l'assurée pour la résiliation de son contrat d'assurance habitation (...) et en transmettant ou permettant que soit transmis le jour même à l'assureur la demande de résiliation sans obtenir préalablement une confirmation d'assurance auprès d'un autre assureur, créant un préjudice (...).*

3. *Le ou vers le 7 novembre 2006, a fait défaut d'agir en conseiller consciencieux en signant et remettant à l'assurée, à titre de note de couverture (...), une proposition d'assurance (...) alors qu'il n'avait pas l'autorisation de lier ce dernier, créant ainsi faussement chez l'assurée l'impression d'être dûment assuré tel que décrit dans la proposition. (sic)*

Le comité de discipline

Dans sa décision sur culpabilité, le comité de discipline commente ainsi la conduite professionnelle du courtier:

En présence d'autant d'éléments factuels, il est raisonnable de croire qu'un consommateur ait pu avoir l'impression d'être dûment assuré, vu le comportement de l'intimé. Mais il y a plus, l'intimé a été grossièrement négligent en faisant signer une demande de résiliation avant même d'avoir remplacé le risque auprès d'un autre assureur.

Le comité estime que l'intimé a manqué à ses devoirs déontologiques, en procédant à la résiliation de la police d'assurance en vigueur sans avoir, déjà en mains, une alternative, c'est là une règle élémentaire de prudence.

(...) l'intimé a manqué à son devoir de conseil. (sic)

Les tribunaux civils

Il faut savoir que l'assurée, malgré ses faibles moyens financiers, a dû entreprendre des poursuites civiles, notamment contre son courtier en assurance de dommages, vu sa perte et la réclamation de l'assureur de la résidence voisine d'un montant de 81 000 \$. Ce sujet, abordé par la défense et le comité de discipline, est commenté en ces mots:

Le Comité tient à rappeler que sa juridiction se limite à décider du bien-fondé ou non des accusations disciplinaires sans égard à la responsabilité civile des divers intervenants dans le dossier. Il appartiendra aux tribunaux civils de déterminer la part de responsabilité de tous et chacun, le recours disciplinaire étant autonome des recours de nature civile.

Conclusion

Le courtier explique qu'il s'est empressé de requérir la résiliation du contrat d'assurance en vigueur pour éviter à son assurée de se faire résilier en cours de terme et d'avoir à le déclarer dans ses futures démarches d'assurance habitation. Cette grossière négligence professionnelle, soit d'avoir ainsi agi avant de se faire confirmer qu'un nouveau contrat d'assurance propriétaire-occupant était en vigueur, aura causé un préjudice majeur à l'assurée qu'il tentait de protéger. ■

▼
The Syndic's column is available in English at chad.ca/chronicles

Plaintes disciplinaires suivantes:
2008-02-01(C) et 2008-02-02(C)