

LA CHRONIQUE DOSSIER PRÉSENTE UN CAS VÉCU LIÉ À L'ASSURANCE DE DOMMAGES. NOUS AVONS SOUMIS LE CAS À DEUX COURTIER EN ASSURANCE DE DOMMAGES AFIN DE CONNAÎTRE LEUR OPINION ET D'OBTENIR LEURS CONSEILS.

HONORAIRES ET FRAIS DIVERS : QUAND FAUT-IL EN INFORMER LE CLIENT ?

L'histoire

Un propriétaire d'un resto-bar est à la recherche d'une assurance pour son entreprise. Pour différentes raisons, dont l'endroit où son commerce est situé, il peine à trouver un produit adapté à ses besoins. Son courtier en assurance de dommages lui propose de s'adresser au marché sous-standard. Après avoir transmis une seule soumission à un grossiste, le courtier informe son client qu'il a réussi à obtenir une police d'assurance adéquate. Ils discutent ensemble des couvertures et du montant de la prime et le client accepte le contrat.

Le courtier entame alors les procédures avec l'assureur pour émettre la nouvelle police d'assurance. Quelques jours plus tard, le client reçoit son contrat accompagné de la facture du courtier, laquelle indique des honoraires de 500 \$. Le client est stupéfait: le courtier ne lui avait jamais soufflé mot de ses honoraires ou de possibles frais de gestion. Insatisfait, il appelle le courtier qui lui explique que sa commission s'élève à 15 % dans le marché spécialisé alors qu'elle se chiffre à 20 % en assurance des entreprises. De plus, bien qu'il n'ait consacré qu'une heure de son temps à ce dossier, il évoque la recherche plus poussée qu'il a dû faire pour dénicher une police d'assurance adaptée à ses besoins.

Le client se sent pris au piège. Au bout du compte, il acquitte la facture.

Les pratiques courantes

Cette situation est exceptionnelle, mais le Bureau du syndic l'a observée dans diverses circonstances. Par exemple, lorsque vient le temps de renouveler un contrat d'assurance, les courtiers consacrent du temps à réviser le contrat acheminé par l'assureur. Certains demandent parfois une soumission à un autre assureur et présentent ensuite les deux options à leur client, qui doit alors faire un choix. Les courtiers peuvent facturer à leurs clients des honoraires allant jusqu'à 600 \$ pour ce type de service.

« Chez nous, le processus débute 90 jours avant le renouvellement et comprend la collecte de renseignements, l'analyse des besoins, la recherche de soumissions et les propositions au client, indique Jean Bilodeau, courtier en assurance de dommages chez Bilodeau Couture Assurances et président du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec. Lors de la collecte de renseignements, on explique au client les étapes du processus de renouvellement et, s'il y a lieu, on lui indique le montant des honoraires associés à ses demandes. » Cette pratique permet d'éviter toute surprise à l'étape de la facturation.

Une commission versée au courtier est incluse dans la prime d'assurance proposée au client. Ce montant varie de 12,5 % en assurance automobile à 20 % en assurance habitation et en assurance des entreprises. De plus, des honoraires sont parfois facturés par le courtier, que ce soit

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



lors du placement d'une nouvelle affaire, d'un renouvellement, d'une modification en cours de mandat ou en cas d'annulation de contrat. « Certains assureurs offrent désormais la possibilité d'indiquer nos honoraires de façon distincte, à même la facturation de la police d'assurance, explique Jean-François Bessette, courtier en assurance de dommages au cabinet Roméo Bessette et fils. Sans pour autant nous dégager de notre responsabilité d'en informer le client, cette méthode permet à ce dernier de recevoir une facture au lieu de deux, ce qui limite la confusion et simplifie le processus de paiement. »

Dans certains cas, par exemple pour le marché spécialisé, les commissions sont nettement inférieures, voire parfois nulles. Ainsi, en considérant les services offerts pour un client à long terme, le courtier déterminera le montant adéquat d'honoraires à facturer. « Il s'agit d'une décision organisationnelle selon le fonctionnement des cabinets, mentionne M. Bilodeau. Par exemple, dans le cas d'un client qui souhaite à nouveau s'assurer après avoir perdu son permis de conduire à la suite d'une condamnation pour alcool au volant, il faudra certainement effectuer des recherches plus poussées pour dénicher un marché spécialisé. Ce type de demande, qui requiert plus de temps et d'expertise, justifiera en général la facturation d'honoraires alors que pour d'autres mandats, il peut n'y avoir aucuns autres frais. » L'utilisation d'une grille de tarification permet aux courtiers d'expliquer à la clientèle quand et pourquoi des frais sont facturés.

Les honoraires s'inscrivent aussi dans une stratégie concurrentielle. « Quand la commission est moindre, il va de soi que le courtier cherchera à combler ce manque par des émoluments, constate M. Bessette. Mais il faut considérer le tout dans une perspective de revenus générés sur une base annuelle, puisque c'est l'ensemble des frais facturés qui pèse dans la décision du client, d'où l'importance de bien l'en informer. »

Justes et raisonnables ?

L'article 21 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* qualifie de « juste et raisonnable eu égard aux services rendus » la rémunération qu'un représentant peut demander à son client. Il propose aussi sept critères pour évaluer à sa juste valeur un service professionnel, notamment l'expérience, le temps consacré à l'affaire, la difficulté du problème soumis et la prestation de services

inhabituels. « En cautionnement, j'offre au client des soumissions pour des contrats qui ne sont pas confirmés, précise M. Bilodeau. Cela exige toutefois beaucoup d'analyse, de recherche et de temps que je dois nécessairement facturer. Peu importe le type de souscription, je veille toujours à justifier au client mes honoraires au moment où je lui explique les couvertures proposées. »

Que faut-il divulguer, et quand ?

L'article 22 du code ne fait pas de distinction entre les types de frais facturés, qu'il s'agisse des coûts d'inspection, des frais d'émission de police, des frais d'ouverture de dossier ou des honoraires exigés. Il stipule toutefois que tous frais qui ne sont pas inclus dans le montant de la prime d'assurance doivent être mentionnés au client et acceptés par celui-ci au moment de la transaction.

En complément de cet article, le *Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur* exige que la divulgation des émoluments se fasse par écrit, avant la prestation de services ou pendant celle-ci. À une exception près: les frais administratifs n'excédant pas 50 \$ pour la catégorie d'assurance de dommages des particuliers et 250 \$ pour la catégorie d'assurance de dommages des entreprises peuvent être divulgués après la prestation de services. Les deux courtiers sont toutefois d'avis que la règle d'or pour entretenir une relation de confiance avec son client est la transparence. « Obtenir l'accord du client au préalable est un signe de respect », affirme M. Bilodeau. M. Bessette confirme et ajoute: « Peu importe le montant, nous annonçons toujours nos couleurs avant toute transaction. En étant clair et transparent dès le début, on évite les malentendus et les frustrations. »

M. Bilodeau conclut: « Quand le courtier a une bonne relation avec son client, ou que ce dernier est satisfait du travail de son courtier, les honoraires ne paraissent jamais trop élevés. Le client sait juger de la valeur d'un service et de la qualité d'une protection. » ■

} Pour réagir à ce texte :
info@chad.qc.ca