

Quand la négligence cause des découverts d'assurance



Cet article est paru dans La ChADPresse automne 2017 sous le titre original: « À bas les découverts! »

S'il y a une activité qui se situe au cœur de l'exercice de la profession de représentant en assurance de dommages, c'est bien celle qui consiste à procurer une protection d'assurance à un client qui la réclame. Pourtant, le défaut de donner suite aux instructions d'un client à cet égard est un manquement trop souvent rencontré lors d'enquêtes menées par le Bureau du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD).

Voici ce que l'article 26 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* mentionne à ce sujet :

26. *Le représentant en assurance de dommages doit, dans les plus brefs délais, donner suite aux instructions qu'il reçoit de son client ou le prévenir qu'il lui est impossible de s'y conformer. Il doit également informer son client lorsqu'il constate un empêchement à la continuation de son mandat.*

Le Comité de discipline de la ChAD a rendu plusieurs décisions sur ce type de manquement. Dans les trois cas disciplinaires récents présentés dans cet article, l'enquête a débuté chaque fois après un détachement de cabinet du professionnel intimé. Regardons les décisions rendues et les sanctions imposées dans chacune de ces histoires.

UNE DIZAINE DE DÉCOUVERTS D'ASSURANCE DE 25 JOURS À DEUX ANS¹

Dans cette affaire, le défaut de s'exécuter de la part du professionnel concernait l'émission d'avenants à des contrats d'assurance existants pour une dizaine d'assurés, créant ainsi des périodes de découvert d'assurance allant de 25 jours à deux ans. À la suite de l'enquête déontologique menée par le Bureau du syndic, deux plaintes formelles ont été déposées.

Le 21 avril 2017, le Comité de discipline a déclaré l'intimé coupable d'avoir contrevenu à l'article 26 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*. L'intimé a été condamné sur certains chefs à des amendes totalisant 14 000 \$ et à des radiations temporaires d'un mois et de deux mois sur les autres chefs.

Parmi les facteurs aggravants pertinents à l'imposition des sanctions, le Comité de discipline de la ChAD a souligné :

- la nature et la gravité objective des infractions;
- la durée et la répétition des infractions;
- la mise en péril de la protection du public en raison des agissements de l'intimé.

CINQ DÉCOUVERTS D'ASSURANCE²

Dans cette autre affaire, le Bureau du syndic a été appelé à enquêter sur les agissements d'un courtier en assurance de dommages qui avait causé, à cinq reprises, des périodes de découvert d'assurance allant de dix jours à cinq mois. À la suite de son enquête, le Bureau du syndic a déposé une plainte formelle devant le Comité de discipline.

Le 9 janvier 2017, le Comité de discipline a pris acte de la reconnaissance de culpabilité de l'intimé pour avoir contrevenu à l'article 37 (1) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*. Le Comité de discipline a imposé des amendes totalisant 10 000 \$ et une réprimande. Contrairement au cas précédent, l'intimé était encore actif et travaillait toujours dans l'industrie lors de l'imposition des sanctions.

Tout en notant la durée importante des périodes de découvert d'assurance, le Comité de discipline a considéré comme une circonstance atténuante le fait qu'au moment de la commission des infractions, l'intimé vivait du stress et de la tension causés par une surcharge de travail.

UN DÉCOUVERT D'ASSURANCE QUI AURAIT PU COÛTER CHER³

Cette dernière enquête menée par le Bureau du syndic a révélé que le courtier en assurance de dommages des particuliers visé avait omis de mettre en vigueur des contrats d'assurance et causé deux découverts d'assurance, respectivement de 15 jours et de 45 jours. Par ailleurs, alors qu'il était en situation de découvert d'assurance, un client s'est fait voler son véhicule; un contrat d'assurance a toutefois été émis rétroactivement, évitant ainsi à l'assuré de subir un préjudice.

À la lumière de ces faits, une plainte formelle a été déposée devant le Comité de discipline. Ce dernier a déclaré l'intimé coupable en vertu de l'article 37 (1) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* et l'a condamné à une radiation temporaire de trois mois sur un chef d'infraction et de six mois sur l'autre. Ici aussi, au moment de prononcer les sanctions, l'intimé était inactif et sans mode d'exercice.

CONCLUSION

Les sanctions imposées par le Comité de discipline visent à produire un effet dissuasif sur le professionnel et à servir d'exemple aux autres membres de la profession. Ainsi, le Comité de discipline tiendra compte de divers facteurs dans sa décision, comme ici la répétition des infractions et la durée des découverts d'assurance.

Rappelons par ailleurs que lorsqu'un représentant accepte de procurer une protection d'assurance à un client, il doit agir selon les instructions reçues. S'il ne peut pas exécuter ces instructions, par exemple si le risque ne peut pas être couvert à la date requise, le professionnel doit en aviser son client au plus vite. Agir autrement contrevient non seulement à la déontologie des représentants en assurance de dommages, mais cela affaiblit également le lien de confiance entre le client et le professionnel.

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

1. *Chambre de l'assurance de dommages c. Roch*, 2017 CanLII 30959 (QC CDCHAD).
2. *Chambre de l'assurance de dommages c. Daoust*, 2017 CanLII 3835 (QC CDCHAD).
3. *Chambre de l'assurance de dommages c. Rigas*, 2016 CanLII 53907 (QC CDCHAD).

Mise à jour le 5 septembre 2017