



1. PUIS-JE METTRE FIN À MON MANDAT EN COURS DE TERME?

2. QUEL EST LE DÉLAI MINIMUM POUR AVISER LE CLIENT D'UNE FIN DE MANDAT?

3. DOIS-JE EXPLIQUER MA DÉCISION DANS LA LETTRE?

4. SI L'ASSUREUR RÉSILIE LE CONTRAT POUR NON-PAIEMENT, DOIS-JE PROCÉDER À UNE FIN DE MANDAT?

5. UN AGENT DOIT-IL PRODUIRE UNE LETTRE DE FIN DE MANDAT EN CAS DE RÉSILIATION PAR L'ASSUREUR?

FIN DE MANDAT : LES CINQ QUESTIONS LES PLUS FRÉQUEMMENT POSÉES

LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (CHAD) OFFRE AUX REPRÉSENTANTS, PRINCIPALEMENT AUX COURTIER, UNE PROCÉDURE POUR COMPRENDRE QUAND, POURQUOI ET COMMENT METTRE FIN À UNE ENTENTE PAR LAQUELLE SON CLIENT LUI A CONFIE LA MISSION DE LUI PROCURER UNE COUVERTURE D'ASSURANCE – COMMUNÉMENT APPELÉE « FIN DE MANDAT ».

Vous avez d'autres questions liées à la procédure de fin de mandat ou à votre pratique professionnelle? N'hésitez pas à nous écrire à info@chad.qc.ca.

^
LIRE LA SUITE

FIN DE MANDAT : LES CINQ QUESTIONS LES PLUS FRÉQUEMMENT POSÉES

La Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) offre aux représentants, principalement aux courtiers, une procédure pour comprendre quand, pourquoi et comment mettre fin à une entente par laquelle son client lui a confié la mission de lui procurer une couverture d'assurance – communément appelée « fin de mandat ».

Le mandat est un contrat distinct du contrat d'assurance; par conséquent, une police échue ou résiliée par l'assureur n'équivaut pas nécessairement à une fin de mandat.

Ce bris d'entente peut émaner de la volonté du représentant ou du client. Dans un cas comme dans l'autre, la ChAD recommande aux professionnels d'envoyer une lettre de fin de mandat afin de confirmer les intentions exprimées et d'informer le client de la situation et de ses conséquences. De

plus, cette démarche répond aux obligations déontologiques¹ et légales² auxquelles doivent se soumettre les professionnels. Voici les cinq questions les plus fréquemment posées à la ChAD relativement à la fin de mandat.

1. PUIS-JE METTRE FIN À MON MANDAT EN COURS DE TERME?

Le représentant qui décide de mettre fin à son mandat doit le faire pour un motif raisonnable, tel que l'incapacité de trouver un marché, la perte de confiance du client en ses services, une relation difficile avec l'assuré, le fait de se trouver dans une situation d'apparence de conflit d'intérêts ou le refus de l'assuré de s'acquitter de la prime ou des honoraires facturés.

Il est préférable de ne pas mettre fin à son mandat en cours de terme, mais il est possible de le faire si vous avez pris les moyens nécessaires pour ne pas causer préjudice à votre client.

Le représentant qui n'a pas de motif valable pour mettre fin à une relation d'affaires avec un client est reconnu comme pouvant lui causer préjudice. Autres exemples de situations pouvant invalider une fin de mandat en cours de terme : mettre fin à son mandat dans un délai déraisonnable avant le renouvellement de la police ou de façon rétroactive, ou encore ne pas collaborer lors d'une demande de changement de mandataire par le client.

Lorsque vous mettez fin unilatéralement à votre mandat au cours du terme de la police d'assurance, vous devez transmettre une lettre de fin de mandat à l'assuré et assister ce dernier dans le transfert de sa police vers un autre cabinet. Vous devez également assurer un suivi serré auprès du client avant de pouvoir procéder à la fermeture de son dossier. Ainsi, le mandat ne prend fin que lorsque le transfert du dossier d'assurance est achevé.

La ChAD met à la disposition des professionnels un [modèle de lettre personnalisable](http://docs.chad.ca/SiteCollectionDocuments/outil-fin-mandat-cours-terme-lettre-fr.doc) (<http://docs.chad.ca/SiteCollectionDocuments/outil-fin-mandat-cours-terme-lettre-fr.doc>) spécifique pour les cas « en cours de terme ».

2. QUEL EST LE DÉLAI MINIMUM POUR AVISER LE CLIENT D'UNE FIN DE MANDAT?

Bien qu'il n'y ait pas de délai prescrit pour mettre fin à un mandat, vous devez le faire dans un délai raisonnable avant le renouvellement de la police. On entend par délai raisonnable un minimum de 30 jours ou dès que vous avez décidé de mettre fin au mandat. Cette mesure vise à éviter que l'assuré se retrouve sans protection d'assurance et à veiller à ce qu'il bénéficie d'un délai satisfaisant pour souscrire une nouvelle police.

Consultez la [procédure de fin de mandat](http://docs.chad.ca/SiteCollectionDocuments/outil-fin-mandat-procedure-fr.pdf) (<http://docs.chad.ca/SiteCollectionDocuments/outil-fin-mandat-procedure-fr.pdf>) pour savoir comment mettre fin à un mandat dans le respect de vos obligations déontologiques et légales.

3. DOIS-JE EXPLIQUER MA DÉCISION DANS LA LETTRE?

Il n'est pas nécessaire de préciser les raisons exactes qui motivent la fin de mandat. L'important consiste à vous assurer que votre client comprend la situation et qu'il est informé des conséquences qui découlent de la fin de mandat. Par exemple, l'assuré doit saisir que la fin de ses protections d'assurance implique qu'il doit entreprendre, sans délai, des démarches pour se procurer une nouvelle couverture d'assurance auprès d'un autre représentant.

Cela dit, la lettre de fin de mandat devrait mentionner le numéro de la police (ou des polices) pour laquelle vous mettez fin au mandat, le nom de l'assureur et la date d'échéance du contrat. Il est également possible que le mandat accepté couvre plusieurs risques ou emplacements assurés par une même police. À ce moment, si vous cessez d'agir seulement pour un des risques ou emplacements (par exemple, l'incapacité de renouveler une couverture d'assurance pour un chalet), vous devez le préciser clairement au client.

La ChAD met à la disposition des représentants [plusieurs lettres types](#)

(<http://chad.ca/fr/membres/pratique-professionnelle/conformite-boite-a-outils/fin-de-mandat/107/1-procedure-et-lettres-types-de-fin-de-mandat>)

de fin de mandat qui peuvent être personnalisées.

4. SI L'ASSUREUR RÉSILIE LE CONTRAT POUR NON-PAIEMENT, DOIS-JE PROCÉDER À UNE FIN DE MANDAT?

Si l'assureur résilie la police d'assurance pour défaut de paiement, vous pouvez tenter de trouver un autre marché à l'assuré. Si vous n'y parvenez pas ou si vous ne souhaitez plus agir à titre de mandataire de l'assuré, vous pouvez mettre fin au mandat. Le cas échéant, vous devez transmettre une lettre à l'assuré lui expliquant la situation.

La ChAD met à la disposition des professionnels un [modèle de lettre personnalisable](#)

(<http://docs.chad.ca/SiteCollectionDocuments/outil-fin-mandat-police-nonpaiement-lettre-fr.doc>) spécifique pour les cas de résiliation « pour défaut de paiement ».

5. UN AGENT DOIT-IL PRODUIRE UNE LETTRE DE FIN DE MANDAT EN CAS DE RÉSILIATION PAR L'ASSUREUR?

La procédure de fin de mandat concerne principalement les courtiers. Puisque l'agent est généralement considéré comme le mandataire de l'assureur, il n'a donc pas à transmettre de lettre de fin de mandat à l'assuré; l'avis de résiliation ou de non-renouvellement envoyé par l'assureur suffit.

Par contre, la lettre de fin de mandat peut être nécessaire pour les agents dits « affiliés », dans le cas où le nom du cabinet ne fait pas référence à celui de l'assureur. La lettre transmise par l'agent n'a pas à porter la mention « fin de mandat », mais elle doit préciser clairement au client la fin de la relation d'affaires.

Boîte à outils

Consultez la **boîte à outils** (<http://chad.ca/fr/membres/pratique-professionnelle/conformite-boite-a-outils>) : vous y trouvez des outils sur quelque 30 sujets pour soutenir votre pratique professionnelle.

Lettres types de fin de mandat

La ChAD met à la disposition des représentants **une procédure** (<http://docs.chad.ca/SiteCollectionDocuments/outil-fin-mandat-procedure-fr.pdf>) et des lettres types de fin de mandat à personnaliser selon les situations suivantes :

- **à l'échéance d'une police;** (<http://docs.chad.ca/SiteCollectionDocuments/outil-fin-mandat-a-echance-lettre-fr.doc>)
- **en cours de terme;** (<http://docs.chad.ca/SiteCollectionDocuments/outil-fin-mandat-cours-terme-lettre-fr.doc>)
- **pour non-renouvellement de la police;** (<http://docs.chad.ca/SiteCollectionDocuments/outil-fin-mandat-nourenouv-lettre-fr.doc>)
- **pour police non requise par le client;** (<http://docs.chad.ca/SiteCollectionDocuments/outil-fin-mandat-police-nonrequis-lettre-fr.doc>)
- **lors de la résiliation d'un risque;** (<http://docs.chad.ca/SiteCollectionDocuments/outil-fin-mandat-police-risque-lettre-fr.doc>)
- **lors d'une résiliation pour défaut de paiement.** (<http://docs.chad.ca/SiteCollectionDocuments/outil-fin-mandat-police-nonpaiement-lettre-fr.doc>)

Autres articles pertinents :

- **Fin de mandat par l'assuré** (<http://chad.ca/fr/membres/pratique-professionnelle/conformite-boite-a-outils/fin-de-mandat/109/fin-de-mandat-par-lassure>)
- **Mauvais payeur malgré lui** (<http://chad.ca/fr/membres/pratique-professionnelle/conformite-boite-a-outils/fin-de-mandat/110/mauvais-payeur-malgre-lui>)
- **Résiliation de polices par téléphone : trois principes à respecter**
(<http://chad.ca/fr/membres/pratique-professionnelle/conformite-boite-a-outils/fin-de-mandat/108/resiliation-de-polices-par-telephone-trois-principes-a-respecter>)

1. Articles 26 et 37(4) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.
2. Articles 2175 et suivants du *Code civil du Québec*.

Vous avez d'autres questions liées à la procédure de fin de mandat ou à votre pratique professionnelle? N'hésitez pas à nous écrire à info@chad.qc.ca (<mailto:info@chad.qc.ca>).