



Autorisation de lier un assureur

Description de la situation



Jeudi matin, 29 avril 2004, 11h15 - La préposée à la réception, de sa voix enjouée mais distinguée, informe Brigitte Lévesque, courtier en assurance de dommages des particuliers, qu'elle lui transfère l'appel d'un client potentiel qui désire une soumission en assurance habitation.

Brigitte prend l'appel et, après s'être identifiée en mentionnant son titre professionnel, demande à son interlocuteur ce qu'elle peut faire pour lui. Il se nomme Paul-André Guillemette, est âgé de 27 ans et désire une assurance habitation de locataire. En effet, il loue, depuis deux ans,

un trois pièces et demie dans un triplex occupé au rez-de-chaussée par le propriétaire. Il ne s'est jamais vraiment préoccupé, jusqu'à présent, de se munir d'un contrat d'assurance pour ses biens et sa responsabilité civile mais a changé d'avis suite aux conseils d'un ami.

Après avoir recueilli les réponses aux questions de la proposition, s'être informée auprès de monsieur Guillemette de ses habitudes de vie et de ses passe-temps, madame Lévesque fait une recherche à l'aide de son ordinateur et présente à son client les soumissions de trois assureurs dont une qu'elle lui recommande particulièrement. Ce dernier l'accepte et Brigitte lui confirme que la couverture entre en vigueur immédiatement.

Après cette conversation téléphonique, satisfaite de son travail, elle constate qu'il est midi et décide d'aller dîner en se disant qu'elle transmettra, à son retour, la proposition à l'assureur concerné. Environ une heure plus tard, revenue à son bureau, elle réalise qu'elle a oublié de demander à son client le mode de chauffage du logement. Elle appelle au numéro que lui a laissé monsieur Guillemette, mais doit laisser un message sur la boîte vocale de ce dernier. Vers la fin de l'après-midi, n'ayant eu aucun retour, elle rappelle sans plus de succès. Elle laisse un deuxième message.

Le lendemain, un vendredi comme les autres en assurance de dommages, les dossiers se succèdent à un rythme fou sur le bureau de madame Lévesque. Elle est très contente de retourner chez elle après cette journée bien remplie. Monsieur Guillemette n'a pas appelé.

En raison d'un engagement familial, madame Lévesque avait avisé qu'elle serait absente le lundi suivant. Ce n'est donc que le mardi matin qu'elle retourne au bureau. Elle prend l'avant-midi pour classer ses dossiers, préparer le reste de la semaine et participer à une réunion du personnel de son cabinet.

Revenue du lunch, surprise, elle retrouve la proposition de monsieur Guillemette dans sa liste d'appels en attente de retour. Elle réalise qu'elle lui a confirmé la couverture d'assurance cinq jours auparavant et que l'assureur concerné ne le sait pas encore. Inquiète, elle en fait part à sa patronne qui lui indique que le délai maximum est fixé à trois jours ouvrables dans le contrat d'agence qui lie le cabinet avec cet assureur. Immédiatement, en se disant qu'elle transmettra les renseignements manquants plus tard, elle achemine la proposition incomplète à l'assureur, convaincue qu'elle aurait pu avoir des problèmes si elle avait attendu un jour de plus et qu'une perte était survenue entre-temps.

Matière à réflexion



Lorsqu'un assureur autorise un cabinet à distribuer ses produits, il lui délègue aussi, dans la majorité des cas, le pouvoir de le lier, c'est-à-dire, entre autres, de confirmer légalement la couverture d'assurance même si la proposition n'est pas encore transmise. Cette délégation de pouvoir, qui fait du courtier également un mandataire de l'assureur, se limite généralement à l'assurance des particuliers et ne peut s'exercer qu'à l'intérieur d'un délai précis, habituellement de trois à cinq jours ouvrables.

Il est donc très important de connaître et de respecter ce délai pour chaque assureur avec qui l'on transige. De plus, même si le délai est respecté, il n'est jamais souhaitable de laisser écouler du temps entre le moment où la couverture a été confirmée à l'assuré et la transmission de la proposition à l'assureur. Nous avons tous, au moins une fois, déjà assuré quelqu'un un vendredi, en fin d'après-midi, au moment où la tentation est grande d'attendre au lundi pour transmettre la proposition. N'attendez pas, transmettez-la immédiatement, même s'il y manque des renseignements car **les assureurs n'apprécient vraiment pas recevoir la proposition en même temps que l'avis de sinistre!**

Texte de lois



Référence : Code civil du Québec

2130. Le mandat est le contrat par lequel une personne, le mandant, donne le pouvoir de la représenter dans l'accomplissement d'un acte juridique avec un tiers, à une autre personne, le mandataire qui, par le fait de son acceptation, s'oblige à l'exercer.

Ce pouvoir et, le cas échéant, l'écrit qui le constate, s'appellent aussi procuration.

2138. Le mandataire est tenu d'accomplir le mandat qu'il a accepté et il doit, dans l'exécution de son mandat, agir avec prudence et **diligence**.

2139. Au cours du mandat, le mandataire est tenu, à la demande du mandant ou lorsque les circonstances le justifient, de l'informer de l'état d'exécution du mandat.

Il doit, **sans délai**, faire savoir au mandant qu'il a accompli son mandat.

Référence : Code de déontologie des représentants en assurance de dommages

8. Le représentant en assurance de dommages doit faire preuve de disponibilité.

9. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas négliger les devoirs professionnels reliés à l'exercice de ses activités ; il doit s'en acquitter avec intégrité.

19. Le représentant en assurances de dommages doit en tout temps placer les intérêts des assurés et ceux de tout client éventuel avant les siens ou ceux de toute autre personne ou institution.

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.

29. Le représentant en assurance de dommages doit donner à l'assureur les renseignements qu'il est d'usage de lui fournir.

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 ;
5° de faire défaut d'agir envers les clients avec probité.