



## Clause de règle proportionnelle

### Description de la situation



Marie Vadeboncoeur, représentante, sert son client « Les entreprises XYZ inc. » depuis 12 ans. À chaque renouvellement, elle prend soin de lui réexpliquer, en utilisant les mots les plus appropriés, les implications de la clause de règle proportionnelle incluse dans la couverture de ses bâtiments. À chaque renouvellement, madame Vadeboncoeur ne quitte jamais son client avant qu'il ne lui ait confirmé qu'il a bien compris toute l'information qu'elle lui a fournie, incluant celle au sujet de ladite clause.

Or, voilà qu'au cours du dernier terme, monsieur XYZ fait effectuer des améliorations à l'un de ses bâtiments, ce qui en augmente la valeur de quelques milliers de dollars. Il consulte rapidement son contrat d'assurance sans se souvenir en détail de l'information que son représentant lui a donnée quelques mois auparavant. Il conclut, considérant qu'il avait fait une très bonne affaire lors de son acquisition, qu'il se satisferait du montant d'assurance qui couvrirait cet emplacement dans l'éventualité d'une perte totale.

Ce qui devait arriver arriva! Un sinistre survient à cet emplacement avant le renouvellement. La perte, quoique importante, est partielle et inférieure au montant d'assurance couvrant cet emplacement. Monsieur XYZ est donc persuadé qu'il est indemnisé entièrement pour les réparations assez coûteuses que le sinistre a occasionnées. Quelle n'est pas sa déception d'apprendre de la part de l'expert en sinistre qu'il doit en absorber une part importante, **même si les dommages sont inférieurs au montant d'assurance inscrit au contrat**. Il se met en colère contre son représentant et se ferme à toutes explications de la part de cette dernière. Il transfère son portefeuille au renouvellement suivant et la représentante perd l'un de ses meilleurs clients.

### Matière à réflexion



Perdre un client n'est jamais agréable, surtout lorsque nous le servons depuis plusieurs années. Qui plus est, il est démontré qu'un client insatisfait en parle à sept autres personnes. Il est possible que d'autres clients référés par monsieur XYZ quittent donc le cabinet sous ses recommandations, sans compter ceux à qui il aurait pu recommander la représentante pour des affaires futures. De plus, monsieur XYZ, sous les conseils de son avocat, envisage de porter plainte au syndic de la ChAD pour mauvais conseils et/ou absence d'information.

Il est fort probable que le client ne retienne pas toutes les explications prodiguées. Il les comprend le temps de prendre sa décision pour ensuite les oublier, et cela est normal. Pour lui, c'est réglé jusqu'au prochain renouvellement. **C'est pourquoi il est important que ces explications lui soient fournies par écrit**. Ce n'est pas évident d'expliquer la clause de règle proportionnelle à quelqu'un qui n'est pas dans le monde de l'assurance. Cela l'est encore moins de l'écrire sous une forme qu'il pourra consulter ultérieurement. L'effort en vaut la peine.

Vous trouverez au verso un exemple de document à remettre à l'assuré, accompagné de vos explications, qu'il peut consulter pour se rappeler ce que vous lui avez dit. Il est rédigé en langage simple et comprend des exemples pertinents. Ce formulaire est également disponible sur le site Internet de la ChAD, dans la section Qualité de la pratique/outils. À vous de vous en servir!

### Texte de lois



Référence : Loi sur la distribution de produits et services financiers (Loi 188)

#### Identification des besoins

27. Un représentant en assurance doit recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins d'un client afin de lui proposer le produit d'assurance qui lui convient le mieux.

#### Description du produit et exclusions

28. Un représentant en assurance doit, avant la conclusion d'un contrat d'assurance, décrire le produit proposé au client en relation avec les besoins identifiés et lui préciser la nature de la garantie offerte.

Il doit, de plus, indiquer clairement au client les exclusions de garantie particulières compte tenu des besoins identifiés, s'il en est, et lui fournir les explications requises sur ces exclusions.

#### Renouvellement d'une police d'assurance

39. À l'occasion du renouvellement d'une police d'assurance, l'agent ou le courtier en assurance de dommages doit prendre les moyens requis pour que la garantie offerte réponde aux besoins du client.

Référence : Code de déontologie des représentants en assurance de dommages

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 :

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.

## Clause de règle proportionnelle

### Une indemnité selon vos besoins



Le fait d'assurer vos biens, minimalement au pourcentage mentionné dans la clause de règle proportionnelle, vous permet d'obtenir le total des dommages en cas de perte partielle, ce qui ne serait pas le cas si vous choisissiez un montant moindre que ce pourcentage.

Il est donc important de prendre un montant d'assurance suffisant, compte tenu de la valeur de vos biens, et ce, afin que vous n'ayez pas à assumer une partie des pertes, parce que sous-assuré. Vous comprendrez aussi l'importance d'aviser votre courtier lorsqu'un changement survient en cours de contrat.

Voici un exemple pour vous aider à mieux comprendre la clause de règle proportionnelle.

	Scénario 1	Scénario 2	vosre scénario
Le montant d'assurance en force : (montant inscrit au contrat)	100 000 \$	100 000 \$	
Le montant des dommages :	60 000 \$	60 000 \$	
La clause de règle proportionnelle :	80 %	80 %	
La valeur des biens assurés :	125 000 \$	150 000 \$	
Le montant d'assurance minimal requis pour se conformer à la clause : (80 %) x (La valeur des biens assurés)	80 % x 125 000 \$ = 100 000 \$	80 % x 150 000 \$ = 120 000 \$	

### Calcul de l'indemnité :



L'expert en sinistre calcule l'indemnité à payer à l'assuré à l'aide de la formule suivante :

$$\frac{(\text{montant d'assurance en force}) \times (\text{Montant des dommages})}{(\text{montant d'assurance pour se conformer à la clause})} = \text{Indemnité totale en \$}$$

Scénario 1)

$$\frac{100\,000 \$ \times 60\,000 \$}{100\,000 \$} = \text{Indemnité de } 60\,000 \$$$

Scénario 2)

$$\frac{100\,000 \$ \times 60\,000 \$}{120\,000 \$} = \text{Indemnité de } 50\,000 \$$$

### Constats si vous ne respectez pas la clause :



1. Même si le montant des dommages est inférieur au montant d'assurance inscrit au contrat, l'assuré devra lui-même en absorber une partie.
2. La partie des dommages que l'assuré devra absorber lui-même sera d'autant plus grande que le montant d'assurance inscrit au contrat sera inférieur au montant d'assurance minimal requis pour se conformer à la clause.
3. En cas de perte totale, même si l'assuré respecte la clause, l'indemnité se limitera au montant d'assurance inscrit au contrat. Il est donc conseillé de choisir un montant d'assurance égal à la valeur du bien assuré (ou à son coût de remplacement si le contrat contient la clause de valeur à neuf).