



Le dossier criminel

Description de la situation

Sylvie Labonté, courtier en assurance de dommages des particuliers, reçoit un nouveau client qui désire une assurance automobile. Après s'être présentée, elle complète une proposition en s'assurant de poser toutes les questions qui y sont mentionnées, vérifie le marché auprès des assureurs avec qui elle transige, présente le résultat de ses recherches au client et lui suggère un produit selon les besoins qu'elle a identifiés dans sa conversation avec ce dernier. Le client accepte la suggestion de Sylvie qui lui remet le certificat d'assurance en l'avisant que la protection est

en vigueur immédiatement. Elle transmet alors la proposition à l'assureur qu'elle avait l'autorisation de lier tel que stipulé dans le contrat d'agence avec instruction d'émettre le contrat.

Deux jours plus tard, l'assureur l'informe qu'après consultation du plumitif, il refuse le risque et déclare le contrat nul et sans effet, en raison d'une condamnation criminelle du proposant pour voies de fait survenue quelques années auparavant. Le courtier communique alors avec le client pour l'informer de la situation, mais ce dernier lui annonce que, le matin même, il a été impliqué dans un accident dans lequel sa responsabilité ne fait aucun doute.

Quelques semaines plus tard, le client en question reçoit une réclamation de 21 500\$ de l'assureur de l'autre partie. Il y est mentionné que l'enquête a révélé qu'il n'était pas assuré au moment de l'accident et que, par conséquent, la convention d'indemnisation directe ne s'appliquant pas, l'assureur adverse se prévalait de son droit de subrogation contre lui! Le client demande alors à Sylvie Labonté de déboursier elle-même la somme réclamée, puisqu'elle lui avait confirmé, avant l'accident, la couverture d'assurance.

Matière à réflexion

Le courtier en assurance de dommages a l'obligation d'agir en conseiller consciencieux. Il devrait donc **informer son client que l'assureur peut décliner le risque, s'il découvre un dossier criminel** même s'il n'y a pas de question spécifique à cet effet dans la proposition. De cette manière, le client aura à juger lui-même, comme tout individu raisonnable, s'il doit ou non déclarer ce fait à l'assureur et assumer la responsabilité de sa décision.

Lorsque le courtier apprend l'existence d'un tel dossier, même par une source autre que l'assuré lui-même, que ce soit au moment de l'entrée en vigueur du contrat ou en cours de terme, il doit en discuter avec l'assuré. Il doit ensuite aviser l'assureur en lui transmettant les commentaires de l'assuré et, s'il le juge approprié, tenter de défendre la cause de ce dernier. Des arguments tels une demande de pardon en cours, le degré d'importance du geste reproché, le temps écoulé depuis la condamnation, l'absence de récidive, la pertinence du geste en relation avec la couverture d'assurance demandée sont des arguments que vous pouvez signaler à l'assureur pour influencer sa décision en faveur de l'assuré. Dans certains cas, vous pourriez même suggérer à l'assureur d'enlever certaines protections sur le contrat.

Il ne faut pas oublier que dès que l'assureur informe le courtier qu'il refuse un risque à la suite de la découverte d'un dossier criminel, le courtier doit en aviser immédiatement l'assuré.

Quoi qu'il en soit, l'important pour le courtier est d'être un conseiller consciencieux et d'user du GROS BON SENS en se demandant ce que lui ou elle ferait à la place de l'assureur. C'est d'ailleurs sur le principe du conseiller consciencieux, entre autres, que le courtier pourrait être jugé devant un tribunal ou devant le comité de discipline si l'affaire allait plus loin.

Une réflexion intelligente sur le sujet, alimentée par une discussion franche avec l'assuré et l'assureur vous aidera sûrement!

Texte de lois

Référence : Le Code civil du Québec

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.

2143. Un mandataire qui accepte de représenter, pour un même acte, des parties dont les intérêts sont en conflit ou susceptibles de l'être, doit en informer chacun des mandants à moins que l'usage ou leur connaissance respective du double mandat ne l'en dispense, et il doit agir envers chacun d'eux avec impartialité.

Référence : Le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages

Devoirs et obligations envers les assureurs

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

Manquements à la déontologie

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.

Erratum fiche de septembre-octobre 2003

La mention « clause de coassurance » aurait dû se lire « clause de règle proportionnelle ». Toutes nos excuses. Pour imprimer une version amendée, rendez-vous au www.chad.qc.ca/fr/pratique/services_soutien.htm et cliquez sur le PDF « Clause de règle proportionnelle ».