



Analyse des besoins / partie II

Déterminer les protections pertinentes

Description de la situation



- Tu connais madame Véronique Tremblay ? demande, toute fière, Edith Perreault représentante en assurance de dommages à Brigitte sa compagne de travail.
- Pas « la » madame Tremblay de la municipalité voisine de Saint-Serge qui a gagné à la loterie l'an passé ? lui répond Brigitte.
- Oui, elle-même. Elle m'a appelé ce matin pour que je lui fasse une soumission pour son assurance habitation. Je lui ai proposé la nouvelle formule étendue de l'assureur ABC, tu sais celle avec les limites très élevées pour les pertes de bijoux et fourrures.
- Ah oui, le nouveau produit dont nous a fait part le représentant de ABC la semaine dernière. Je me souviens que tu avais assisté à sa présentation avec peu d'entrain. Tu disais que tu avais trop de travail pour écouter ses boniments.
- Tu as raison, répond Édith avec humilité. Heureusement que j'y ai assisté quand même, car c'est grâce à ce produit que madame Tremblay a accepté ma proposition et que nous la comptons maintenant parmi nos clientes. Elle était tellement contente qu'elle me demandera une soumission le mois prochain pour sa nouvelle voiture de luxe.
- Que fais-tu après dîner, lui demande Brigitte.
- J'assiste à la présentation du représentant de l'assureur XYZ. J'ai hâte !

Matière à réflexion



Le représentant en assurance de dommages a l'obligation de proposer les produits d'assurance, parmi ceux qui sont à sa disposition, qui conviennent le mieux à ses clients. Il est donc indispensable qu'il connaisse bien tous les produits qu'il peut offrir.

Le représentant doit considérer le temps qu'il consacre à l'acquisition de cette connaissance comme l'une des parties les plus importantes de ses activités professionnelles.

Ne pas proposer de produits d'assurance disponibles qui correspondent aux besoins d'un client constitue une faute professionnelle.

Dans la prochaine parution de la ChAD Presse, nous traiterons du troisième et dernier aspect de l'analyse des besoins soit « la proposition de produits au client ».

Texte de lois



Référence : Loi sur la distribution de produits et services financiers

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.
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.

Exclusions

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.

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.