

MIEUX COMPRENDRE LES DÉCISIONS DISCIPLINAIRES

Mai 2006

LA VÉRIFICATION DES POLICES ÉMISES FAIT PARTIE DES OBLIGATIONS DU REPRÉSENTANT

Ceci est un résumé d'une décision rendue par le Comité de discipline à la suite de l'audition de la plainte. Veuillez noter qu'une plainte est déposée au greffe par le syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, à la suite de son enquête, ou par un plaignant privé en vertu de l'article 347 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (Loi 188).

Ce résumé étant basé sur des faits réels, nous souhaitons qu'il puisse illustrer, de façon concrète, une situation à éviter, pour qu'ainsi les professionnels respectent leurs obligations légales, réglementaires et déontologiques.

LES FAITS REPROCHÉS

Dans le présent cas, le syndic a déposé une plainte disciplinaire contre un courtier en assurance de dommages. La plainte comporte plusieurs reproches soit, entre autres, d'avoir fait défaut d'exécuter le mandat confié et d'avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux en ne vérifiant pas, sur réception, le contenu de la police d'assurance émise par l'assureur. Plus précisément, il est reproché au représentant de ne pas s'être assuré que les montants des garanties et les protections contenues à la police correspondaient aux demandes du client.

Ces manquements disciplinaires sont principalement basés sur les articles 26 et 37(6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, lesquels se lisent comme suit :

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.

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;

MISE EN SITUATION : les faits

Au début de l'année 2004, le client, déjà assuré par l'intermédiaire de l'intimée en assurance automobile, décide de lui confier également sa police d'assurance-habitation. À cet effet, il lui remet une copie de la police d'assurance-habitation qu'il détient alors et l'informe qu'il désire obtenir une couverture d'assurance identique à celle-ci. Suite à la cueillette de nombreuses informations auprès de l'assuré, le courtier prépare une cotation à l'assureur XYZ indiquant, notamment, une protection au montant de 20 000 \$ contre les dégâts d'eau et le refoulement d'égouts. Par la suite, une proposition d'assurance signée par l'assuré est dûment acheminée à l'assureur.

En septembre 2004, un sinistre survient à la résidence de l'assuré. Celui-ci est causé par une infiltration d'eau provenant du refoulement des égouts. L'assuré présente donc une réclamation pour un montant approximatif de 20 000 \$ à l'assureur. Celui-ci refuse la réclamation au motif que la nouvelle police d'assurance ne couvre pas les dégâts d'eau causés par le refoulement des égouts.

Lors de l'audition, la partie plaignante fit entendre le témoignage d'une représentante de l'assureur qui a expliqué qu'avant 2001, une couverture de 5 000 \$ pour les refoulements d'égouts était automatiquement incluse dans la police, mais qu'après cette date, un avenant était exigé pour cette protection. Or, aucun avenant contre les refoulements d'égouts n'avait été émis pour cette police. De plus, la représentante de l'assureur a indiqué avoir bien reçu la cotation

contenant la protection contre les refoulements des égouts, mais a expliqué que l'assureur prenait en considération la proposition d'assurance signée par l'assuré et non la cotation préparée par le courtier, ce que savait ou devait savoir l'intimée.

L'intimée a ensuite témoigné devant le Comité de discipline. D'entrée de jeu, elle a admis avoir commis une erreur dans ce dossier. Elle avoue s'être trompée en utilisant le mauvais formulaire, ce qui l'a faussement amenée à croire que la protection contre les refoulements d'égouts était incluse dans la police. Elle était d'autant plus convaincue de ce fait que la cotation qu'elle avait transmise spécifiait cette protection. Enfin, l'intimée a expliqué qu'à la réception de la police, elle a pris pour acquis, en raison de l'absence d'avenant, que la protection contre les refoulements d'égouts était comprise dans la police.

LA DÉCISION DU COMITÉ DE DISCIPLINE

Devant les deux preuves présentées, le Comité de discipline souligne qu'il « ne peut se contenter d'une preuve ambiguë, au contraire, il faut une preuve suffisamment claire et convaincante pour conclure à la commission d'une infraction disciplinaire ». Estimant que la partie plaignante s'était déchargée de son fardeau de preuve, le Comité de discipline a donc déclaré l'intimée coupable d'avoir fait défaut d'exécuter le mandat et d'avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux.

Le Comité a donc conclu qu'en tant que professionnelle, il était du devoir de l'intimée de vérifier adéquatement la police d'assurance émise afin de bien remplir son rôle de conseiller envers son client et de s'assurer d'exécuter convenablement le mandat reçu de ce dernier.

Véronique Smith

Greffière du Comité de discipline

Prenez note que les résumés des décisions disciplinaires se retrouvent sur le site Internet de la ChAD, pour une période de 12 mois, au www.chad.ca/chad/discipline/dossiers.html.