

Pour mettre fin à un mandat... sans équivoque

L'ENVOI D'UNE LETTRE EST TOUT INDIQUÉ

Six lettres types disponibles tant en français qu'en anglais

Le courtier en assurance de dommages qui a pour mandat de trouver ou de renouveler une police pour un client doit aviser ce dernier lorsqu'il décide de mettre un terme au mandat en question.

En outre, il doit le faire dans le respect de ses obligations déontologiques et légales. L'envoi d'une lettre de fin de mandat est tout indiqué.

Une procédure de fin de mandat

La ChAD met une procédure à la disposition de ses membres et des cabinets en assurance de dommages qui doivent mettre fin à un mandat, à le faire dans le respect des obligations déontologiques, en vertu des articles 26 et 37(4) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, et légales, selon les dispositions pertinentes du *Code civil du Québec* (articles 2175 et suivants).

Bien qu'elle concerne principalement les courtiers, la procédure peut également être appliquée, et adaptée si nécessaire, par les agents dits « affiliés », particulièrement ceux dont le nom de cabinet ne reflète pas le lien d'exclusivité avec l'assureur¹.

Le mandat

Le mandat est un contrat écrit ou tacite par lequel le consommateur confie à un représentant la mission de lui procurer une couverture d'assurance. Le mandat est donc distinct de la police d'assurance. Il est par conséquent important de noter qu'une police échue ou résiliée n'équivaut pas à une fin de mandat.

Que doit contenir une lettre de fin de mandat ?

Sans avoir à fournir les raisons exactes, la lettre de fin de mandat doit être assez précise pour que l'assuré comprenne clairement que le représentant met fin à son mandat d'agir à titre de représentant et qu'il ne fera aucune démarche pour lui trouver une police d'assurance.

L'assuré doit également être informé des conséquences de cette fin de mandat, par exemple, la fin des couvertures d'assurance. Le cas échéant, l'assuré doit comprendre qu'il aura à entreprendre sans délai des démarches pour se procurer de nouvelles couvertures d'assurance auprès d'un autre représentant.

La lettre de fin de mandat doit évidemment mentionner le numéro de la police, le nom de l'assureur, la date d'échéance et, s'il y a lieu, le risque et l'emplacement concernés.

Les obligations ne s'éteignent pas

Les obligations de conseil du représentant en assurance de dommages subsistent au-delà de la fin du mandat. Par exemple, le représentant doit conseiller le client sur les démarches à prendre pour se procurer une autre police d'assurance ou pour obtenir un transfert d'agence.

Consultez la **procédure Fin de mandat** ainsi que les lettres types, à adapter selon vos besoins tant en français qu'en anglais. Elles sont disponibles sur chad.ca dans la section « Membres », à la rubrique « Ma pratique professionnelle » et sous l'onglet « Outils et meilleures pratiques »².

Voici la liste des lettres types :

- à l'échéance d'une police
- en cours de terme
- pour non-renouvellement de police
- pour police non requise par le client
- lors de la résiliation d'un risque
- lors d'une résiliation pour défaut de paiement

¹ Puisque l'agent est généralement considéré comme le mandataire de l'assureur, il n'a pas à transmettre de lettre de fin de mandat à l'assuré. L'avis de résiliation ou de non-renouvellement transmis par l'assureur suffit. Par contre, il est recommandé aux agents affiliés de suivre, par prudence, la procédure de fin de mandat, par exemple, lorsque le nom du cabinet ne fait pas référence à celui de l'assureur. La lettre envoyée par l'agent n'a pas à porter la mention « fin de mandat », mais elle doit indiquer clairement au client la fin de la relation d'affaires.

² Pour télécharger la version anglaise des lettres types, cliquez sur l'onglet « ENGLISH » situé au haut de la page Web.



« Une police échue ou résiliée
N'ÉQUIVAUT PAS
À UNE FIN DE MANDAT. »