

Mandat obligatoire en assurance collective de personnes

Étendue du mandat

Le conseiller qui exerce en assurance collective ne peut rendre des services ou offrir des produits à un client que s'il rédige un mandat clair et conforme à la réglementation. Il devra de plus le dater, le signer et en remettre un exemplaire au preneur ou à la personne-ressource qu'il a désignée.

Cette obligation vise tout type de mandat, par exemple les mandats communément appelés :

- **Gestion complète**

Il vous permet d'abord de procéder à un appel d'offres auprès d'assureurs, d'analyser les soumissions reçues et de recommander un assureur. Vous pourrez également assister le preneur lors de la mise en place du régime, recevoir les commissions et avoir accès au dossier du client assuré auprès de l'assureur aux fins de service.

Ce mandat vous permet aussi de procéder à l'étude du régime en vigueur, de négocier avec l'assureur au moment du renouvellement, ou advenant une demande de modification des garanties ou des prestations de la part du client, et de faire vos recommandations en ce sens.

- **Étude et de soumission**

Il vous permet de consulter le dossier du client chez l'assureur aux fins d'analyse du régime existant et d'obtenir des soumissions auprès d'assureurs, même si vous n'êtes pas l'agent réalisateur au dossier.

- **Transfert**

Il vous permet d'obtenir le dossier complet du client, y compris les commissions payables par l'assureur à titre de conseiller au dossier.

Vous devenez alors responsable du dossier. Vous pourrez obtenir de l'assureur toutes les informations nécessaires à l'étude du régime en vigueur, négocier avec l'assureur lors de la réception des avis de renouvellement, ou advenant une demande de modification des garanties ou des prestations de la part du client, et faire vos recommandations au client.

Contenu du mandat

Contenu obligatoire

Le mandat prévu à la réglementation doit aborder au moins les éléments suivants :

Éléments de base

- L'identification du preneur ou de la personne désignée à titre de personne-ressource.
- La nature et l'étendue du mandat, soit :
 - L'analyse des besoins que vous effectuerez.
 - Dans le cas d'un appel d'offres portant sur un ou des produits, une comparaison des garanties, incluant les coûts et les divergences observées.
 - Dans le cas d'un renouvellement, la description du régime existant et l'analyse de l'expérience du groupe.

À noter :

- Le mandat ne peut prévoir que le client est tenu d'acheter un produit ou de se procurer des services financiers.
- Vous devez dater et signer le mandat, puis le remettre au client (ou à la personne-ressource qu'il a désignée).

Divulgence obligatoire de la rémunération

Si vous demandez une rémunération autre que la commission versée par l'assureur (ex. : honoraires, frais pour services rendus, etc.), vous devez divulguer les informations suivantes avant ou lors de votre prestation de service :

- La rémunération demandée.
- Le fait que vous recevrez une rémunération pour les produits que vous vendez au client et les services que vous lui rendez, notamment une commission, un partage de commission ou tout autre avantage.
- Le nom du copartageant, le cas échéant.

Vous devez divulguer au client toute modification de votre mode de rémunération dès la première communication écrite qui suit la prise d'effet de la modification.

Bien que cette divulgation n'ait pas à être incluse dans le mandat comme tel et puisse faire l'objet d'un document séparé, le mandat constitue une bonne façon de combiner les deux exigences de conformité.

Autres mandats

Pour éviter toute ambiguïté quant à l'interprétation et à la gestion des mandats, vous avez avantage à vous assurer que :

- Les pouvoirs stipulés au nouveau mandat englobent ceux de tout autre mandat précédent.
- La mention est claire à l'effet que le nouveau mandat révoque « tout autre mandat précédent ».

S'il n'y a pas de mention claire de révocation au nouveau mandat, un mandat existant ne sera révoqué que si :

- Celui-ci est donné pour la même affaire et sur les mêmes éléments que le mandat précédent ; et
- Que l'ancien représentant est informé de la révocation de son mandat.

Cette dernière condition est hors de votre contrôle, puisque vous n'avez généralement pas accès au nom de l'ancien conseiller ni au contenu du mandat précédent. Il revient alors au client de révoquer le mandat de son ancien conseiller. Il serait donc important que vous en avisiez votre client afin d'éviter l'existence de deux mandats concurrents.

Nature et étendue du mandat

Voici des précisions qui peuvent être ajoutées quant à la nature et à l'étendue du mandat :

- Les protections visées par le mandat : vie, maladie, médicaments.
- La date d'entrée en vigueur du mandat et sa durée, si elle n'est pas indéterminée.
- Les dispositions concernant la fin du mandat et la description des avis requis en ce sens.
- Le processus de soumission, y compris la rédaction du cahier des charges, l'analyse des offres et le rapport des recommandations.
- L'assistance pour la mise en place du régime.
- La prise en charge du service, y compris l'analyse des renouvellements et leurs négociations.
- La fréquence des révisions du régime et des suivis effectués auprès du preneur afin d'analyser la pertinence des garanties ou des prestations, des arrangements financiers et d'un possible changement d'assureur.
- Le service après-vente visant la bonne gestion du régime.
- Tout autre service qui sera rendu dans le cadre du mandat, tel que la mise en place du régime, la communication aux employés, la formation et l'assistance à l'administrateur du régime.
- Si votre cabinet agit à titre de tierce partie administrative (TPA) ou tierce partie payeuse (TPP) pour l'assureur, le mandat devrait en faire mention même si une entente séparée existe.
- Tout autre élément inclus à votre offre de service, le cas échéant.

Remise

L'obligation de remise du mandat au client ou à la personne-ressource qu'il a désignée implique nécessairement que vous soyez en mesure de démontrer que cette remise a été effectuée. Vous devriez aussi convenir avec le client du mode de transmission qui sera utilisé et vous assurer que ce dernier permette au client de recevoir le document en temps requis.

Pour simplifier la remise, vous pouvez utiliser la transmission par courriel, télécopieur, courrier recommandé ou tout autre mode de transmission qui permet de conserver une preuve que la remise du document a été effectuée. Idéalement, vous vous assurerez d'obtenir une preuve, tel un accusé de réception, pour démontrer que le mandat a été non seulement transmis, mais aussi reçu.