

Syndic

## NOTER. NOTER. NOTER. TOUT DOIT SE TROUVER DANS LE DOSSIER CLIENT

Derrière chaque demande de client, il y a un mandat et, derrière chaque réponse, un suivi. Question. Réponse. Conseil donné. Instruction reçue. Des notes claires au dossier vous aideront à gérer efficacement les plaintes ou, mieux encore, à les éviter.

« Notez, notez, notez, jusqu'à en avoir une tendinite au poignet », soutient avec humour la syndic Carole Chauvin. Elle invite les agents et courtiers à respecter l'article 37 (1<sup>o</sup>) du *Code de déontologie du représentant en assurance de dommages*. Pour les experts en sinistre, c'est l'article 58 (1<sup>o</sup>) de leur code. « Cela leur éviterait bien des soucis, ainsi qu'à nous », ajoute-t-elle.

*Constitue un manquement à la déontologie, le fait [...] 1<sup>o</sup> d'exercer ses activités de façon malhonnête ou négligente.*

Par exemple, il est négligent de ne pas noter au dossier client ses interventions, résumés de rencontres et de conversations téléphoniques, mandats reçus et exécutés, offres et refus d'indemnisation, etc.

Les activités effectuées dans les dossiers des clients, les conversations avec les intervenants et les conseils fournis aux assurés doivent être systématiquement datés et consignés d'une manière ordonnée, de sorte qu'un autre employé du cabinet puisse s'y retrouver sans problème. Peu importe le moyen utilisé – notes informatisées ou manuscrites –, tout doit être enregistré.

