



Renouvellement d'une police d'assurance

La procédure de renouvellement vise à aider les représentants à respecter leurs obligations lors du renouvellement d'une police d'assurance.

Ces obligations sont principalement celles prévues aux articles 39 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et 37(6) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, soit respectivement : l'obligation de prendre les moyens requis à l'occasion du renouvellement d'une police d'assurance pour que la garantie offerte réponde aux besoins du client, ainsi que celle d'agir en conseiller consciencieux en éclairant le client sur ses droits et obligations, et en lui donnant tous les renseignements nécessaires, ou utiles, concernant le renouvellement de sa police.

Note : Veuillez noter que la présente procédure remplace la procédure existante relative au renouvellement d'une police d'assurance des particuliers, et se veut une procédure commune, applicable tant dans le cas de l'assurance des particuliers que de l'assurance des entreprises.

Le représentant doit traiter le renouvellement des polices d'assurance avec autant de soin et de diligence que les nouvelles affaires. Il doit être proactif et ne doit surtout pas se contenter de renouveler automatiquement une police sans aucune autre démarche. Cela implique notamment qu'il doit :

1. **VÉRIFIER LES BESOINS DE L'ASSURÉ ET EN REFAIRE L'ANALYSE;**
2. **VALIDER LES PROTECTIONS EN VIGUEUR ET CONSEILLER LE CLIENT;**
3. **VÉRIFIER LE RENOUVELLEMENT ÉMIS ET REVOIR LES MODALITÉS DE PAIEMENT.**

L'obligation du représentant est de s'assurer que ces étapes sont toutes effectuées lors du renouvellement, selon la méthode et les moyens qu'il juge les plus appropriés. Ainsi, il lui est possible d'accomplir celles-ci :

- en communiquant verbalement avec le client;
- en le faisant par écrit;
- en se rendant sur place pour visiter les lieux;
- ou encore en rencontrant le client à son bureau.

En tout temps, le représentant doit être en mesure de démontrer qu'il a pris les moyens nécessaires pour que la garantie offerte réponde aux besoins de l'assuré.

IMPORTANT

Il est donc important de souligner que la pratique d'un assureur d'émettre et de transmettre directement le renouvellement à l'assuré ne relève pas le représentant de son obligation de bien effectuer tous les actes professionnels afin que le renouvellement convienne à son client.



1. VÉRIFIER LES BESOINS DE L'ASSURÉ ET EN REFAIRE L'ANALYSE

- Le représentant doit s'assurer d'avoir en place un système ou une méthode de travail lui permettant d'établir et de gérer l'échéancier des renouvellements à traiter.
- Le représentant doit commencer le traitement d'un renouvellement dans un délai raisonnable, c'est-à-dire dans un délai qui lui permet de bien accomplir toutes ses tâches. Puisqu'un assuré devrait préféablement recevoir les conditions de renouvellement de sa police au moins 30 jours avant son échéance (délai de rigueur en assurance automobile dans certains cas), il est conseillé au représentant de commencer à traiter le renouvellement au moins 60 jours avant son échéance.
- Afin de vérifier les besoins du client, le représentant doit faire une mise à jour des renseignements le concernant. Ainsi, pour la préparation du renouvellement de la police d'assurance, il doit communiquer avec son client :
 - **Si la communication est verbale**, le représentant ne doit pas oublier de bien noter au dossier les informations recueillies du client.
 - **Si la communication est écrite**, elle peut prendre la forme d'un avis attirant l'attention du client sur l'importance de communiquer avec son représentant pour déclarer tout changement au risque. Par contre, cet avis ne devrait pas se limiter à une simple phrase au bas de la police ou de la lettre accompagnant celle-ci, mais elle devrait faire l'objet d'un document séparé ou d'un paragraphe explicite et visible.

AVIS AU RENOUELEMENT

L'avis au renouvellement devrait :

- Apparaître sur une feuille séparée des autres documents transmis lors du renouvellement de la police (l'utilisation d'un papier de couleur différente est suggérée);
- Être rédigé dans un langage simple et concis;
- Mentionner l'importance d'aviser son représentant de tout changement dans le risque;
- Donner des exemples de changements qui influencent l'acceptation ou la tarification du risque.

À noter que des avis au renouvellement conçus par la ChAD sont disponibles sur son site Internet :

- Avis relatif au renouvellement d'une police d'assurance de copropriétaire;
- Avis relatif au renouvellement d'une police d'assurance des entreprises;
- Avis relatif au renouvellement d'une police d'assurance automobile des entreprises;
- Avis relatif au renouvellement d'une police habitation;
- Avis relatif au renouvellement d'une police automobile.



- Peu importe le moyen de communication choisi, il devrait tout de même :
 - Procéder à un certain nombre d'appels téléphoniques par année selon une méthode déterminée par le cabinet. Cette méthode peut être établie selon différents critères, par exemple :
 - selon des risques ciblés (exemple : lorsque l'écart est important entre le montant d'assurance et la valeur de la maison, bâtisse, ou des actifs ou revenus de l'entreprise);
 - selon une programmation informatique qui génère une liste de clients (exemple : liste des clients qui n'ont pas été contactés ou qui n'ont pas communiqué avec le cabinet au cours des trois dernières années);
 - selon un certain pourcentage établi (exemple : 1/3 des clients chaque année) afin de s'assurer que l'ensemble de la clientèle sera contacté;
 - etc.

DANS LE CAS DE L'ASSURANCE DES ENTREPRISES

- Selon le type de risque, il est souhaitable de visiter les lieux ou de rencontrer le client sur une base régulière, afin de constater et/ou échanger sur des changements qui pourraient affecter la nature du risque ou les normes de souscription. Une visite permet entre autres une bonne évaluation du risque physique, de vérifier l'état des lieux et des équipements, de valider les mesures de protection des lieux, de noter les risques avoisinants et de revoir la gestion des inventaires.
- Que ce soit au moyen d'une visite ou d'une rencontre, il est sage de contacter le client au moins une fois l'an, afin de mettre à jour la proposition, de valider la nature des activités et de revoir les montants d'assurance. Cette révision permet souvent de proposer de nouveaux produits ou nouvelles protections, par exemple :
 - Un manufacturier pourrait avoir développé un nouveau produit à partir de la transformation d'une matière potentiellement dangereuse pour l'environnement. Une nouvelle protection pour ce type de risque pourrait être offerte.
 - Un entrepreneur en construction pourrait avoir embauché un ingénieur qui signe des plans de construction. Un nouveau produit en responsabilité civile professionnelle pourrait être offert.
 - Une bijouterie pourrait avoir ajouté des activités de tatouage à sa boutique. L'aggravation du risque pourrait faire en sorte qu'un assureur refuse de renouveler la police.
- Lorsque par exemple, le client le contacte pour une modification en cours de terme, le représentant devrait profiter de l'occasion pour réviser le dossier avec le client.



2. VALIDER LES PROTECTIONS EN VIGUEUR ET CONSEILLER LE CLIENT

- Le représentant doit s'assurer que les protections en vigueur sont toujours celles qui conviennent le mieux aux besoins de l'assuré et à défaut, il doit lui offrir les garanties et protections appropriées, ce qui implique une nouvelle validation des montants d'assurance.
- Que les besoins du client aient changé ou non, le représentant doit lui conseiller les garanties nouvellement disponibles. En effet, il peut arriver que certains nouveaux produits, non disponibles au moment de la souscription de la police, correspondent mieux aux besoins du client ou que le client soit maintenant admissible à des garanties qu'il ne pouvait obtenir l'année précédente.
- Le représentant devrait également s'assurer que les garanties refusées antérieurement par l'assuré le sont toujours.
- Pour être en mesure de remplir son rôle de conseiller, le représentant doit donc, tout au cours de ses activités, être à l'affût des nouveaux produits offerts sur le marché.
- En ce qui concerne le montant d'assurance, le représentant doit bien renseigner son client par rapport à l'évaluation du bien et la couverture qui en résulte :
 - le représentant n'a pas l'obligation d'évaluer la valeur des biens, mais il se doit, s'il a une raison de croire que le montant de la protection est insuffisant ou qu'il le deviendra sous peu, d'en informer l'assuré, afin que celui-ci obtienne une évaluation professionnelle. Le représentant a une obligation de conseil sur le montant d'assurance. C'est l'assuré qui doit déterminer, après avoir été conseillé, le montant d'assurance nécessaire.
 - Il devrait bien expliquer l'exigence des assureurs par rapport à la règle proportionnelle et les conséquences qui en résultent, exemples écrits à l'appui.

NOTES AUX DOSSIERS

Le représentant doit bien noter au dossier les détails pertinents tels les conseils donnés, les garanties offertes et refusées, les instructions reçues, etc. À ce sujet, veuillez vous référer à la procédure « Tenue des dossiers clients et notes aux dossiers ».

3. VÉRIFIER LE RENOUVELLEMENT ÉMIS ET REVOIR LES MODALITÉS DE PAIEMENT

- À la réception du renouvellement, le représentant doit vérifier celui-ci et s'assurer qu'il ne contient aucune erreur et qu'il est conforme aux instructions données et aux modifications demandées par le client.
- Le représentant doit revoir les modalités de paiement avec l'assuré et, par exemple, aviser clairement ce dernier de la date du premier prélèvement ou du fait qu'un paiement complet est préalablement exigé par l'assureur.
- Si un mode de paiement par prélèvements pré-autorisés est utilisé (DPA), le représentant doit s'assurer de respecter les exigences de l'Association canadienne des paiements et que le formulaire signé par le client soit adéquat.



- Le renouvellement d'une police d'assurance doit, autant que possible, être transmis 30 jours avant son entrée en vigueur. Si le représentant n'est pas en mesure de transmettre la police, il devrait tout de même aviser l'assuré qu'il recevra sa police d'assurance prochainement et, entretemps, lui transmettre une confirmation provisoire lui confirmant le nom de l'assureur, la période d'assurance, les garanties, les franchises et les montants d'assurance.
- Le renouvellement de la police devrait être transmis avec une lettre contenant, notamment, l'information suivante :

LETTRÉ DE RENOUELEMENT*

La lettre de renouvellement devrait :

- Mentionner en rubrique le nom de l'assureur, le numéro de la police et la période visée;
- Résumer les garanties, les franchises et les montants d'assurance en vigueur;
- Mentionner, le cas échéant, si des modifications ont été apportées par rapport à la police antérieure (ex : augmentation du montant de la franchise);
- Si applicable, rappeler les garanties refusées antérieurement par l'assuré ou celles devenues disponibles au fil du temps;
- Proposer de nouvelles couvertures reliées aux besoins du client et une augmentation du montant d'assurance, s'il y a lieu;
- Mentionner qu'une augmentation du montant de la franchise pourrait générer une diminution du coût de la prime;
- Confirmer le mode de paiement et offrir des options dont l'assuré pourrait se prévaloir si le mode de paiement, alors en vigueur, ne lui convient plus.

***Par ailleurs, ces informations peuvent également se retrouver dans la confirmation provisoire.**