



Tenue des dossiers-clients et notes aux dossiers

Le but de cette procédure est de répondre d'une manière professionnelle aux attentes réglementaires et déontologiques quant à la tenue de dossiers et aux notes concernant les échanges, conversations et conseils fournis aux assurés, de même que les actions posées. Les notes aux dossiers sont essentielles pour assurer les suivis adéquats des dossiers.

L'obligation de tenir adéquatement ses dossiers-clients est liée à celle d'agir avec compétence et professionnalisme, tel que l'exige l'article 16 de la **Loi sur la distribution de produits et services financiers**. Une mauvaise tenue de dossiers est également considérée comme une pratique négligente de ses activités, en vertu des articles 9 et 37(1) du **Code de déontologie des représentants en assurance de dommages**. Enfin, le contenu du dossier comme tel doit respecter, notamment, les exigences de l'article 21 du **Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome** (D-9.2, r.2 n° 9).

OBLIGATIONS DU CABINET

- Tenir un dossier pour chaque client.
- Conserver ses dossiers-clients à l'un des établissements du cabinet déclaré au registre de l'Autorité des marchés financiers.
 - Les documents contenus dans un dossier peuvent être conservés à différents endroits ou sur différents supports, à condition que le dossier puisse être reconstitué et qu'il soit disponible dans un délai raisonnable.
- Adopter un système permettant le classement ordonné de ses dossiers-clients.
- Conserver ses dossiers-clients de façon sécuritaire.
 - Protéger les **dossiers physiques** contre le feu et le vol en se munissant, par exemple, de systèmes d'alarme, de classeurs ininflammables et d'extincteurs.
 - Protéger les **dossiers sur support informatique** contre la perte, la destruction ou la falsification. Ainsi, le cabinet doit faire des copies de sauvegarde des données, contrôler les accès informatiques et favoriser des systèmes informatiques qui rendent impossible la modification ou le raturage des données.
- Proscrire l'utilisation d'autocollants (*post-it*) et de papiers de petit format pour l'inscription des notes dans les dossiers physiques. Les notes inscrites sur petits format devraient être retranscrites au dossier.
- Tenir les dossiers en assurance de dommages séparément des autres dossiers (ex. : assurance de personnes) à moins que le client ait signé l'avis de consentement particulier. Dans ce cas, cet avis signé par le client doit être déposé à son dossier et permettra de conserver les dossiers ensemble.





- Mettre en place un système permettant d'identifier la date de fermeture d'un dossier ou de la dernière activité effectuée dans un dossier afin de bien gérer les obligations relatives à la période minimale de conservation des dossiers.

RAPPEL : Obligation de conserver les dossiers-clients cinq ans, après la dernière transaction.

Chacun des dossiers doit être conservé pour une période minimale de cinq ans, à partir de la dernière de ces éventualités :

- de la fermeture définitive du dossier,
- de la date de la prestation du dernier service rendu au client,
- de l'échéance sans renouvellement,
- du remplacement du dernier produit vendu à ce client.

« PORTAIL DES ASSUREURS » - PRÉCISION IMPORTANTE

Lorsque le cabinet utilise un système de portail informatisé offert par l'assureur, les procédures du cabinet, relativement à la tenue de dossiers, devront contenir une section sur l'utilisation de ces portails. En effet, les informations obtenues à partir du portail **ne constituent pas le dossier-client** du cabinet, mais plutôt celui de l'assureur. Il faudra soit imprimer tous les documents pour les joindre au dossier papier ou créer une « copie-miroir » du dossier sur le système informatique du cabinet. D'autre part, le dossier-client doit être disponible malgré une suspension du lien informatisé ou advenant un changement d'assureur.

Par ailleurs, un portail des assureurs n'est pas l'endroit où consigner les notes au dossier du représentant.

OBLIGATIONS DU REPRÉSENTANT

- Déposer soigneusement au dossier du client tous les documents et y consigner tous les renseignements exigés dans la présente procédure.
- Tenir ses dossiers-clients de façon ordonnée et complète de telle manière que n'importe quel représentant du cabinet puisse en assurer le suivi et répondre aux demandes du client, le cas échéant.
- Consigner des notes aux dossiers lisibles et ordonnées. Pour chaque note, le représentant doit :
 - Spécifier la date de sa réalisation.
 - Inscrire assez de détails pour en comprendre la teneur, et ce, même quelques années plus tard.
 - Indiquer qu'il en est l'auteur.

Note : Les notes au dossier concernent, entre autres, l'ensemble des échanges, conversations et conseils fournis aux assurés, de même que les activités exécutées, tel qu'expliqué à la section « Contenu du dossier-client ».



CONTENU DU DOSSIER-CLIENT

En vertu du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* (n° 9), le contenu minimal d'un dossier- client doit comprendre :

A. Informations de base

- Le nom du client.
- Le montant, l'objet et la nature de la couverture d'assurance.
- Le numéro de police, les dates d'émission du contrat et de la signature de la proposition, le cas échéant.
- Le mode de paiement et la date de paiement du contrat d'assurance.

B. Documents, à titre d'exemple et selon les circonstances

- La liste d'évaluation des biens de l'assuré transmise par celui-ci, le cas échéant.
- Tout autre document découlant des produits vendus ou des services rendus, par exemple :
 - les analyses et révisions des besoins;
 - les évaluations (CVA, RCT, évaluations professionnelles, etc.);
 - les photos remises par l'assuré;
 - les propositions d'assurance;
 - les copies des notes de couverture et des confirmations d'assurance émises;
 - les copies des polices d'assurance, avenants et demandes de modification;
 - les confirmations des refus et acceptations des garanties offertes;
 - les factures, autorisation de prélèvements (débits pré-autorisés), reçus, etc.;
 - les copies des correspondances reçues et transmises, y compris les télécopies et courriels.
- Tout autre renseignement découlant des produits vendus ou des services rendus.

C. Notes au dossier – inscription au dossier-client

Les notes au dossier doivent être claires, complètes, précises, lisibles et compréhensibles pour le représentant ainsi que pour toute personne pouvant être appelée à prendre la relève sur le dossier, ou pour celles autorisés par la Loi à les vérifier ou à les consulter.

Une note trop abrégée ou incomplète telle que : « téléphone assuré – 10 min. », ne respecte pas cette obligation.



Ces notes devront refléter, par exemple :

- les résumés des conversations téléphoniques ou des rencontres avec les assurés;
- les notes quant aux demandes formulées ou instructions données par le client;
- les notes quant aux conseils donnés au client et aux décisions prises;
- les notes relatives à la souscription, aux garanties et franchises offertes ou refusées, incluant les raisons évoquées (par exemple, les raisons d'un refus ou d'une inadmissibilité à une couverture);
- les notes relatives à la révision des besoins au renouvellement, à la mise à jour etc.;
- les résumés des conversations téléphoniques ou des rencontres avec d'autres représentants, experts en sinistre, assureurs, et autres intervenants au dossier;
- les enregistrements des conversations téléphoniques, le cas échéant;
- les résumés des interventions et démarches du représentant, mais également des différents employés du cabinet impliqués dans le dossier.

EN CAS DE SINISTRE OU DE RÉCLAMATION AUPRÈS DE L'ASSUREUR

Le représentant doit noter les informations recueillies auprès de ses clients ou de tiers, ainsi que la nature de ses interventions, le cas échéant.

IMPORTANT

L'utilisation d'un système informatique de gestion documentaire ou l'adoption d'une méthode sans papier (*paperless/paperfree*) ne diminue en rien les obligations des cabinets et des représentants quant à la tenue professionnelle des dossiers-clients et des notes aux dossiers.

SOURCES LÉGISLATIVES

L'obligation de tenir adéquatement ses dossiers-clients est liée à celle d'agir avec compétence et professionnalisme, tel que l'exige l'article 16 de la **Loi sur la distribution de produits et services financiers**, soit :

16. *Un représentant est tenu d'agir avec honnêteté et loyauté dans ses relations avec ses clients. Il doit agir avec compétence et professionnalisme.*

Une mauvaise tenue de dossiers est également considérée comme une pratique négligente de ses activités, en vertu des articles 9 et 37(1) du **Code de déontologie des représentants en assurance de dommages** :

9. *Le représentant en assurance de dommages ne doit pas négliger les devoirs professionnels reliés à l'exercice de ses activités; il doit s'en acquitter avec intégrité.*



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:*

1° *d'exercer ses activités de façon malhonnête ou négligente.*

Enfin, le contenu du dossier comme tel doit respecter, notamment, les exigences de l'article 21 du **Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome** :

21. *Les dossiers-clients qu'un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome inscrit dans la discipline de l'assurance de dommages doit tenir sur chacun de ses clients dans l'exercice de ses activités doivent contenir les mentions suivantes lorsqu'elles sont nécessaires:*

1° *son nom;*

2° *le montant, l'objet et la nature de la couverture d'assurance;*

3° *le numéro de police et les dates de l'émission du contrat et de la signature de la proposition, le cas échéant;*

4° *le mode de paiement et la date de paiement du contrat d'assurance;*

5° *la liste d'évaluation des biens de l'assuré transmise par celui-ci, le cas échéant.*

Tout autre renseignement ou document découlant des produits vendus ou des services rendus recueillis auprès du client doit également y être inscrit ou déposé.