

# QUELS ACTES SONT RÉSERVÉS AUX AGENTS ET AUX COURTIERS ?

Voici des précisions sur vos obligations et sur les limites des actes qui pourraient être délégués à une personne non certifiée dans le contexte de l'offre de produits d'assurance. ***Vous demeurez d'ailleurs responsable des gestes posés par cette dernière.***

Ultimement, il vous incombe de « décrire le produit proposé au client en relation avec les besoins identifiés et lui préciser la nature de la garantie offerte »<sup>[1]</sup>. De plus, vous devez « indiquer clairement au client les exclusions de garantie particulières compte tenu des besoins identifiés, s'il en est, et lui fournir les explications requises sur ces exclusions »<sup>[2]</sup>.

ACTES	VOTRE RESPONSABILITÉ (AGENT ET COURTIER)	LIMITE DES ACTES POUVANT ÊTRE DÉLÉGUÉS À UN NON CERTIFIÉ
Recueillir les renseignements personnels	<p>Analyser les informations qui vous sont soumises et vous assurer qu'elles sont complètes, exactes et à jour pour valider les besoins de l'assuré.</p> <p>Vous êtes responsable des renseignements recueillis, même si vous ne les collectez pas personnellement.</p>	<p>Recueillir de l'information factuelle sur un client.</p> <p>Par exemple: adresse, consentement pour obtenir le score de crédit, information liée au véhicule à assurer, caractéristiques de l'immeuble à assurer, âge du chauffe-eau.</p>
Remplir un formulaire de proposition	<p>Analyser les informations qui vous sont soumises et vous assurer qu'elles sont complètes, exactes et à jour pour valider les besoins de l'assuré.</p> <p>Conseiller adéquatement votre client et offrir, si possible, un produit qui convient à ses besoins.</p>	<p>Remplir la portion portant sur les renseignements factuels d'un formulaire de proposition.</p> <p>Par exemple: adresse, consentement pour obtenir le score de crédit, information liée au véhicule à assurer, caractéristiques de l'immeuble à assurer, âge du chauffe-eau.</p>
Changer l'adresse ou modifier un contrat	<p>Analyser si les changements liés à la situation de votre client modifient ses besoins. Si des protections au contrat doivent être révisées, vous devrez alors conseiller adéquatement le client et lui expliquer que si certains risques s'aggravent, vous devez le divulguer à l'assureur.</p>	<p><b>Acte interdit aux non certifiés:</b> seuls les agents et les courtiers peuvent modifier un contrat.</p>
Répondre à des questions de nature technique ou administrative d'un client	<p>Poser des actions liées à l'administration du dossier du client dans le respect de votre code de déontologie.</p>	<p>Poser des actions liées à l'administration du dossier du client.</p> <p>Par exemple: envoyer la copie d'un contrat à l'assuré, confirmer le montant des prélèvements mensuels, réinitialiser le mot de passe pour accéder au compte en ligne.</p>
Décrire un produit d'assurance	<p>Avant la conclusion d'un contrat, décrire le produit proposé en relation avec les besoins identifiés et préciser la nature des protections offertes.</p> <p>Indiquer et expliquer les exclusions prévues au contrat.</p>	<p><b>Acte interdit aux non certifiés, sauf dans le cadre de démarchage.</b> Un non certifié pourrait alors décrire les caractéristiques principales d'un produit d'assurance et transférer à l'agent ou au courtier pour l'analyse des besoins et l'offre du produit.</p>
Vérifier le contrat d'assurance avant de le transmettre à l'assuré	<p>Vérifier que le contrat d'assurance émis ne comporte aucune erreur et qu'il correspond à vos discussions avec le client et aux choix de ce dernier.</p> <p>Si vous êtes responsables de saisir l'information directement dans le système de l'assureur, assurez-vous de réviser l'ensemble des renseignements avant d'émettre le contrat.</p>	<p><b>Acte interdit aux non certifiés:</b> seuls les agents et les courtiers peuvent vérifier le contrat d'assurance.</p>

**Pour en savoir plus, lisez l'article**

«[Quels actes sont réservés aux agents et aux courtiers ?](#)»

[1] Article 28 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.  
[2] Idem.



**CHAMBRE  
DE L'ASSURANCE  
DE DOMMAGES**

**À VOS CÔTÉS  
POUR VOUS  
OUTILLER**