

## RENOUVELLEMENT d'une police d'assurance des particuliers

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

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.

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 L'ASSURÉ ;
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 ou en le faisant par écrit. En cas de plainte de la part d'un assuré, le représentant doit être en mesure de démontrer qu'il a pris les moyens nécessaires pour que la garantie offerte réponde à ses besoins.

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 préférablement recevoir les conditions de renouvellement de sa police au moins 30 jours avant son échéance (délai de rigueur en assurance automobile), 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 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 RELATIF AU RENOUELEMENT

L'avis au renouvellement doit :

- ✓ Apparaître sur une feuille séparée des autres documents transmis lors du renouvellement de la police (l'utilisation d'un papier de couleur différente est également suggéré);
- ✓ 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 relatifs au renouvellement conçus par la ChAD sont disponibles sur son site Internet.

- ▶ Si la communication est verbale, le représentant ne doit pas oublier de bien noter au dossier les déclarations faites par le client.
- D'autre part, si le représentant choisit la communication écrite, 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);
    - selon un certain pourcentage établi (exemple : 20 % des clients);
    - 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);
    - etc.
- Profiter de l'occasion pour revoir, en cours de terme, le dossier avec le client lorsque, par exemple, ce dernier le contacte pour une modification.

## 2. VALIDER LES PROTECTIONS EN VIGUEUR ET CONSEILLER L'ASSURÉ

- 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 couvertures appropriées, ce qui comprend 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 doit 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 n'a pas l'obligation d'évaluer la valeur des biens, mais il se doit, s'il a une raison de croire que la couverture est insuffisante ou qu'elle le deviendra sous peu, d'en informer l'assuré, afin que celui-ci obtienne une juste évaluation. 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.
- Le représentant doit bien annoter au dossier l'information pertinente tels les conseils donnés, les garanties 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 le cas échéant, aviser clairement ce dernier de la date du premier prélèvement ou du fait qu'un paiement complet est préalablement exigé par l'assureur.
- 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, entre-temps, lui transmettre une note de couverture lui confirmant la période d'assurance, les garanties, les franchises et les montants d'assurance.
- Le renouvellement de la police doit être transmis avec une lettre contenant, notamment, l'information relative au deuxième point de la présente procédure :

#### LETTRE DE RENOUVELLEMENT

La lettre de renouvellement doit, lorsque pertinente :

- ✓ 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 ;
- ✓ 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 génère une diminution du coût de la prime ;
- ✓ Confirmer le mode de paiement et offrir des options dont l'assuré pourra se prévaloir si le mode de paiement, alors en vigueur, ne lui convient plus.