

TENUE DES DOSSIERS-CLIENTS et notes aux dossiers

Le but de cette procédure est de répondre d'une manière professionnelle aux attentes légales et déontologiques en termes de tenue de dossiers et de consignation des échanges, conversations et conseils fournis aux assurés de même que des actions exécutées. Ces inscriptions 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 les exigences de l'article 21 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* (n° 9).

POUR LE CABINET

- Un dossier doit être tenu pour chaque client.
- Le dossier-client doit être tenu à une des places d'affaires du cabinet déclarée au registre de l'Autorité des marchés financiers.
- Le cabinet doit adopter un système permettant le classement ordonné de ses dossiers-clients.
- Un dossier-client peut être tenu à différents endroits ou sur différents supports à condition qu'il soit disponible dans un délai raisonnable.
- Le cabinet doit conserver de façon sécuritaire ses dossiers-clients. Il doit les protéger contre le feu et le vol en se munissant, par exemple, de systèmes d'alarme, de classeurs ininflammables et d'extincteurs.
- Les dossiers qui sont sur support informatique doivent être protégés 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.
- En ce qui concerne les dossiers sur support papier, l'utilisation d'autocollants (*post-it*) et de papiers de petit format est à proscrire pour l'inscription des notes. Les notes inscrites sur ce genre de papier devraient être retranscrites au dossier.
- Les dossiers en assurance de dommages doivent être tenus séparément des autres dossiers (ex. : assurance de personnes) à moins que le client n'y ait consenti. Dans ce cas, l'avis de consentement particulier signé par le client doit être déposé à son dossier.
- Afin de bien gérer les obligations relatives à la période minimale de conservation des dossiers, le cabinet doit mettre en place un système lui permettant d'identifier la date de fermeture d'un dossier ou de la dernière activité effectuée dans un dossier.

POUR LE REPRÉSENTANT

- Le représentant doit soigneusement déposer au dossier du client tous les documents et consigner tous les renseignements exigés dans la présente procédure.
- Le représentant doit 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.
- Lorsque le représentant consigne des notes aux dossiers-clients, celles-ci doivent être lisibles et ordonnées. Pour chaque note, le représentant doit spécifier la date de sa réalisation et assez de détails pour en comprendre la teneur, et ce, même quelques années plus tard. Il doit également inscrire qu'il en est l'auteur. Les notes au dossier concernent notamment l'ensemble des échanges, conversations et conseils fournis aux assurés, de même que les activités exécutées, tel qu'expliqué à la section suivante.

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 :
 - ▶ 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 ;
 - ▶ 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, recueilli auprès du client, 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 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, reçus, etc. ;
 - les copies des correspondances transmises y compris les télécopies et courriels.

- ▶ tout autre **renseignement** découlant des produits vendus ou des services rendus, recueilli auprès du client, 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), à la révision des besoins au renouvellement, etc. ;
 - les résumés des conversations téléphoniques ou des rencontres avec d'autres représentants, experts en sinistre, assureurs, et autres intervenants au dossier;
 - les résumés des interventions et démarches du représentant, mais également de différents employés du cabinet dans le dossier.

**IMPORTANT**

L'utilisation d'un système informatique 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.