

RENOUVELLEMENT EN 3 ÉTAPES ASSURANCE DES ENTREPRISES

ANALYSER. CONSEILLER. RENOUELER.

Vos obligations

- Prendre les moyens requis pour que la protection offerte réponde aux besoins du client.
- Agir en conseiller consciencieux en éclairant vos clients sur leurs droits et obligations et en leur donnant tous les renseignements nécessaires ou utiles.



Le fait que vous n'avez pas reçu les conditions de renouvellement ne vous dégage pas de vos obligations.

Au préalable

Consultez la [procédure de renouvellement d'une police d'assurance](#) pour connaître l'ensemble de vos obligations et les références législatives.

Gérez vos échéanciers de façon à commencer tôt le processus de renouvellement (p. ex. au minimum 60 jours à l'avance). Un assuré devrait préférentiellement recevoir les conditions de renouvellement de sa police au moins 30 jours avant son échéance.

Attention, il y a un délai de rigueur en assurance automobile dans certains cas. Pour en savoir davantage, consultez l'outil [Délais relatifs au renouvellement, à la résiliation ou à l'annulation des contrats en assurance des particuliers](#).



Soyez proactif : communiquez rapidement avec votre client si vous envisagez une possibilité que l'assureur ne renouvelle pas le contrat, modifie les conditions ou augmente la prime de façon significative.

Afin de minimiser le risque de préjudice à votre client :

- Effectuez un suivi rigoureux avec l'assureur actuel;
- Analysez les autres marchés susceptibles de souscrire le risque avec une protection adéquate et répondant aux besoins de votre client;
- Informez votre client des démarches que vous entreprenez;
- Avisez votre client s'il doit faire des démarches pour trouver un autre assureur auquel vous n'avez pas accès.

Les 3 étapes

1. Analyser

Vérifiez les besoins de votre client et en refaire l'analyse.



Discutez avec le client sur une base régulière afin de :

- Noter les changements qui pourraient affecter la nature du risque et/ou des activités;
- Réviser les montants d'assurance;
- Mettre à jour la proposition et vérifier les règles de souscription avec l'assureur.

Visitez les lieux pour, par exemple :

- Procéder à une bonne évaluation du risque physique;
- Vérifier l'état des lieux et des équipements;
- Valider les mesures de protection des lieux mises en place;
- Noter les risques avoisinants;
- Revoir la gestion des inventaires.

Inspirez-vous des questions proposées par la ChAD dans les [avis relatifs au renouvellement](#) (entreprises et automobile des entreprises).



Si vous envoyez une communication écrite, elle devrait attirer l'attention du client sur l'importance de communiquer avec vous pour déclarer tout changement au risque. De plus, elle ne doit pas se limiter à une phrase au bas de la police ou de la lettre accompagnant celle-ci, mais plutôt faire l'objet d'un document séparé ou d'un paragraphe explicite et visible. [Lisez la procédure](#) pour plus de détails sur ce qu'elle devrait contenir.



Soyez proactif : si un client vous contacte pour une question ou une modification en cours de terme, profitez-en pour effectuer la mise à jour de son dossier.

2. Conseiller

Validez les protections en vigueur et conseillez votre client.



Validez les montants d'assurance et conseillez votre client. La responsabilité incombe cependant à l'assuré de déterminer le montant adéquat.



Si vous soupçonnez que ce montant est insuffisant, vous devez expliquer la [règle proportionnelle](#) et les conséquences en cas de perte partielle. Vous pouvez aussi suggérer une évaluation professionnelle.

Conseillez votre client sur les différents produits adaptés à sa situation ainsi que sur les nouveaux produits disponibles afin que la protection offerte réponde à ses besoins.

Exemples de conseils :

- Un manufacturier a développé un nouveau produit à partir d'une matière potentiellement dangereuse pour l'environnement : une protection pour ce type de risque est-elle disponible ?
- Un entrepreneur en construction a embauché un ingénieur qui signe des plans de construction : un nouveau produit en responsabilité civile professionnelle est-il nécessaire ?
- Un salon de coiffure ajoute une activité de tatouage : l'aggravation du risque peut-elle empêcher le renouvellement de la police ?
- Un restaurant décide d'ajouter une option de livraison de repas à son offre de services : une assurance automobile des entreprises est-elle de mise ?

Vérifiez si les protections refusées antérieurement par votre client le sont toujours.

3. Renouveler

Vérifiez le renouvellement et confirmez les modalités de paiement.



Réviser le renouvellement et vérifiez qu'il ne contient aucune erreur, qu'il est conforme aux instructions données et aux modifications demandées par le client.

Confirmez les modalités de paiement avec l'assuré, si nécessaire.

Notez tout au dossier-client : les conseils donnés, les protections offertes et refusées, les instructions reçues, etc.



Si vous n'êtes pas en mesure de transmettre la police d'assurance à votre client, avisez-le qu'il la recevra prochainement et transmettez-lui une [confirmation provisoire](#) lui confirmant le nom de l'assureur, la période d'assurance, les protections, les franchises et les montants d'assurance.



Si vous êtes dans l'impossibilité d'offrir un renouvellement répondant aux besoins de votre client, vous devez mettre adéquatement fin à votre mandat. Consultez la [procédure](#) et les [lettres types](#).



Téléchargez la [procédure de renouvellement d'une police d'assurance](#) pour avoir plus de détails, dont les références législatives de vos obligations.