

RENOUVELLEMENT EN 3 ÉTAPES

ASSURANCE DES PARTICULIERS

ANALYSER. CONSEILLER. RENOUVELER.



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

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 qu'un assureur transmette directement le renouvellement à l'assuré ne vous dégage pas de vos obligations.

Au préalable

Implantez une méthode de travail :

Chaque année, joignez une proportion de vos clients selon une méthode déterminée par votre cabinet. Il est conseillé d'effectuer la mise à jour complète des dossiers sur une période de trois ans au maximum.

Exemples de méthodes :

- Fixer des critères pour identifier les clients à prioriser (prime, type de contrat, risques ciblés, etc.);
- Identifier à l'aide d'une programmation informatique les clients n'ayant pas eu d'activités au dossier depuis un maximum de 3 ans;
- Fixer un pourcentage de la clientèle à contacter (p. ex. 1/3 par année).



Difficulté à joindre un client ? Envoyez-lui une communication écrite avec un accusé de réception lui rappelant l'importance qu'il communique avec vous pour réviser ses besoins, discuter des protections disponibles et les accepter, le cas échéant.

Délais :

Gérez vos échéanciers de façon à commencer tôt le processus de renouvellement (60 jours à l'avance). Un assuré devrait préférablement 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](#).

Les 3 étapes

1. Analyser

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



Effectuez la mise à jour des renseignements du client et vérifiez ses besoins par téléphone, courrier, courriel ou via un formulaire en ligne.

Par exemple, inspirez-vous des questions proposées par la ChAD dans les [avis relatifs au renouvellement](#) (automobile, habitation, copropriétaire).



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.

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 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.