Mise à jour des codes et descriptions eDocs du CSIO et de la séparation des documents pour accroître l'efficacité des courtiers

Au début de 2023, le CSIO a lancé au sein de l'industrie une initiative de normalisation des codes et descriptions eDocs et de la séparation des documents. Les courtiers s'étaient dits préoccupés par le fait qu'en raison de l'étiquetage incohérent entre les assureurs, les codes et descriptions eDoc ne témoignaient pas toujours du contenu des documents. Ainsi, les assureurs envoyaient un eDoc assorti de la description « annulation », qui est un terme général, ce qui obligeait les courtiers à ouvrir tous les eDocs d'annulation reçus pour déterminer la raison précise de l'annulation (peu importe que l'assuré ou la compagnie d'assurance soit à l'origine de l'annulation).

En outre, les assureurs envoyaient plusieurs documents dans un document joint sous un seul code eDoc. Par exemple, les assureurs envoyaient les conditions particulières, la carte d'assurance responsabilité et le relevé de facturation en un seul eDoc. Les courtiers ont exprimé l'importance de séparer les documents et de les recevoir sous leur code eDoc approprié. L'ouverture de la majorité des eDocs reçus prend un temps et des ressources précieux, ce qui empêche les courtiers de se concentrer sur ce qui est le plus important, c'est-à-dire servir leurs clients.

L'industrie se rassemble pour améliorer les codes et descriptions eDocs du CSIO

Pour parvenir à un consensus au sein de l'industrie sur la normalisation des codes et descriptions eDocs, le CSIO a mis en œuvre un processus de collaboration en quatre étapes :

1. Il a tenu des séances exploratoires avec des courtiers, des assureurs et des fournisseurs de BMS pour cerner et mettre à jour les codes et descriptions eDocs imprécis, ce qui a permis également de cerner les codes qui ne sont plus requis.
2. Il a organisé des groupes de discussion avec des courtiers et a mené un sondage auprès de centaines de courtiers partout au Canada pour s'assurer que tous les cas d'utilisation avaient été saisis avec exactitude et que les codes et descriptions améliorés répondaient à leurs besoins opérationnels.
3. Il a créé un groupe de travail sur les eDocs regroupant des courtiers, des assureurs et des fournisseurs de BMS afin d'examiner et d'approuver la liste définitive des codes et descriptions eDocs améliorés.
4. Le CSIO a ensuite fourni aux assureurs et aux fournisseurs le document final sur les exigences opérationnelles afin qu'ils puissent définir l'effort requis pour mettre en œuvre les codes eDocs améliorés.

Cela a donné les 40 fantastiques

L'étiquetage précis des eDocs permettra aux courtiers et aux assureurs d'économiser temps et argent et renforcera la conviction au sein de l'industrie que tout le monde parle la même langue. Les courtiers pourront bénéficier des normes eDocs améliorées après que leur assureur et leur fournisseur de BMS partenaires auront programmé ces normes dans leurs systèmes, ce qui est en cours.

Le tableau qui suit donne un aperçu des 40 descriptions eDocs qui représentent tous les cas d'utilisation dans l'industrie :

Aperçu des cas d'utilisation	Nombre de descriptions eDocs
Facturation	15
Demandes de règlement	7

Opération sur police (conditions particulières et certificat d'assurance responsabilité)	12
Annulation	5
Demande de souscription	1

Les courtiers peuvent en apprendre davantage sur les codes et descriptions à jour en accédant à cet outil utile : Guide des ressources eDocs.

Ce que font les assureurs et les fournisseurs de BMS

Le CSIO a demandé à tous les assureurs et fournisseurs de BMS membres de fournir des échéanciers de mise en œuvre, que nous avons consignés sur la fiche de suivi de la programmation eDocs, publiée sur csio.com.

Le CSIO a également mis sur pied un **comité directeur de la mise en œuvre des eDocs** qui comprend des représentants des assureurs, des fournisseurs et des courtiers. Le comité a élaboré un plan robuste d'essais d'acceptation par l'utilisateur (EAU) de bout en bout pour assurer la réussite de la mise en œuvre des codes et descriptions eDocs.

Ce que les courtiers peuvent faire

Les courtiers peuvent consulter la version actuelle de la fiche de suivi de la programmation eDocs pour savoir à quel moment leur assureur et leur fournisseur de BMS partenaires prévoient de programmer les codes et descriptions eDocs mis à jour dans leurs systèmes. De plus, le CSIO fera des mises à jour mensuelles dans son bulletin. Si vous ne recevez pas déjà ce bulletin, créez un compte du CSIO ici et inscrivez-vous à nos communications ou envoyez un courriel à communications@csio.com.

Pour toute question concernant ces dates de programmation, les courtiers peuvent communiquer avec leur assureur et leur fournisseur de BMS partenaires. Les fournisseurs de BMS prévoient de communiquer avec leurs clients courtiers au sujet des mesures qu'ils doivent prendre pour s'assurer que les codes eDocs à jour sont pris en compte dans leur BMS, une fois programmés.