

L'analyse des besoins financiers (ABF)

– Les étapes



L'analyse des besoins financiers : une démarche essentielle

L'analyse des besoins financiers, communément appelée « l'ABF », est une démarche essentielle que doit accomplir le conseiller en sécurité financière afin de bien conseiller son client et de couvrir tous ses besoins d'assurance.

Le conseiller en sécurité financière doit effectuer une analyse écrite des besoins financiers du client.

Il est à noter que le conseiller qui exerce ses activités pour le compte d'un cabinet ou d'une société autonome doit se conformer à ses règles et lui transmettre les renseignements pertinents qu'il recueille sur le client.

Pourquoi compléter une analyse des besoins financiers (ABF)

L'objectif de l'ABF est d'élaborer une stratégie financière et de proposer au client des produits adaptés qui réduiront l'écart entre sa situation actuelle et celle qu'il désire.

L'analyse des besoins est fondamentale, car elle permet au conseiller de déterminer l'écart entre la situation actuelle du client et celle qu'il vise, ainsi que les meilleurs moyens de combler cet écart. Le conseiller évalue donc si le client et sa famille sont adéquatement protégés compte tenu des ressources financières actuelles du client.



Quand compléter l'ABF

Le conseiller en sécurité financière doit effectuer une analyse écrite des besoins financiers du client, notamment :

- Avant de remplir une proposition d'assurance
- Avant de souscrire un produit d'assurance de personnes comportant un volet d'investissement, tel un fonds distinct ou une police d'assurance-vie universelle
- Avant de remplacer un contrat d'assurance

Pour un fonds distinct seulement, est-ce obligatoire de compléter l'ABF ?

Oui, puisque c'est un produit d'assurance en vertu de la Loi sur les assureurs, RLRQ c A-32.1.

Fréquence

L'analyse des besoins est intrinsèquement reliée à l'obligation de connaissance du client d'un conseiller. Bien que cette analyse doive s'effectuer aux moments indiqués plus haut, le conseiller a une obligation continue de maintenir sa connaissance du client. Pour plus d'information à ce sujet, nous vous invitons à consulter la section « Bien connaître son client », sur [InfoDéonto](#).

Cette obligation de suivi s'enclenche dès la livraison du produit au client. Le conseiller peut alors souligner, à son client, qu'il a intérêt à l'informer de tout changement relativement à sa situation financière et familiale. En effet, un produit financier qui ne répond plus aux besoins du client peut lui réserver de mauvaises surprises, lors d'une réclamation par exemple.



Étape 1 : Obtenir les informations nécessaires et le consentement du client pour compléter l'analyse

Bien que chaque situation soit unique, il arrive parfois que l'analyse soit plus poussée dans certaines situations que dans d'autres, selon les besoins du client.

Les renseignements et documents recueillis sur la situation du client lors de la collecte sont essentiels au conseiller pour procéder à l'analyse de ses besoins financiers. Ces documents comprennent notamment une copie des polices ou contrats en vigueur du client ou de l'assuré, ou tout document contenant les renseignements pertinents ; ils permettent de prendre connaissance de leurs caractéristiques et du nom des assureurs qui les ont émis. Le conseiller a l'obligation de préserver la confidentialité des renseignements personnels qu'il recueille. Pour plus d'information, consultez [la section](#) Protection des renseignements personnels sur InfoDéonto.

Le conseiller ne peut être relevé de son obligation d'effectuer l'ABF, même avec l'accord écrit de son client.

Le comité de discipline de la CSF a mentionné à plusieurs reprises que les obligations en cette matière sont impératives et que le conseiller doit s'y soumettre. Il a ajouté qu'il n'appartient pas au client de dicter la ligne de conduite d'un conseiller, et qu'il ne peut le relever de son obligation de faire une ABF, même si le conseiller connaît ou sert ce client depuis plusieurs années.

Compléter l'entièreté de l'analyse des besoins financiers

Le représentant en assurance de personnes doit consigner les renseignements recueillis pour cette analyse dans un document daté. Une copie de ce document doit être remise au preneur au plus tard au moment de la livraison de la police.

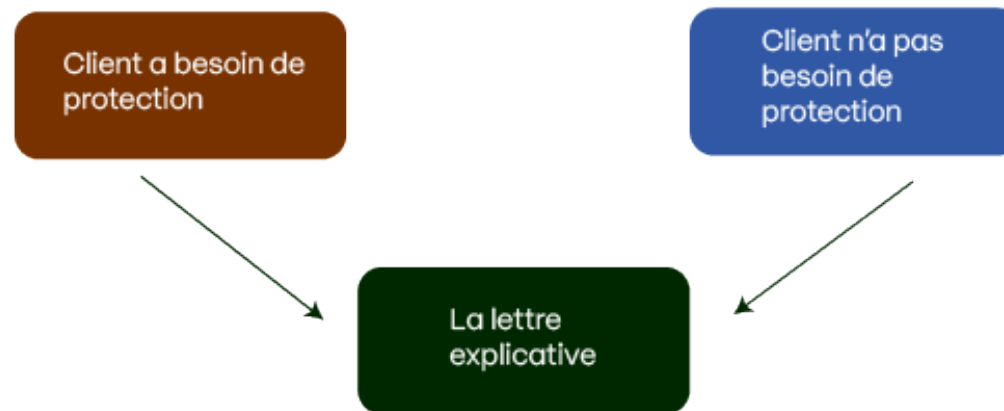


Étape 2 : Calculer le capital nécessaire, le présenter au client et obtenir son accord

Remise de la lettre explicative rédigée par le conseiller au client

Que le client refuse ou accepte le montant présenté, vous devez dans les deux cas compléter la lettre explicative.

Si le client ne semble pas avoir d'objectif de soutien financier en cas de décès, son besoin d'assurance vie pourrait être inexistant. Dans ce cas, une ABF doit toutefois être complétée puisqu'elle serait susceptible de faire découvrir au client des objectifs auxquels il n'avait pas pensé.





Étape 3 : Déterminer le type de produit pour répondre aux besoins réels du client

Quand il aura tous les renseignements pertinents en main, le conseiller pourra réaliser son analyse, et ses recommandations permettront au client de combler ses besoins.

Une copie de ce document doit être remise au preneur au plus tard au moment de la livraison de la police. En pratique ce document est souvent nommée lettre explicative.

Bonne pratique

Bien que cela ne soit pas obligatoire, une bonne pratique, lors de la remise de cette lettre, serait de faire signer celle-ci au client. Ainsi, le conseiller est en mesure de justifier ses recommandations en cas de différend.

Le conseiller doit agir envers son client avec probité et adopter une conduite empreinte de diligence et de rigueur professionnelle, notamment en lui donnant tous les renseignements qui pourraient être nécessaires ou utiles. Il doit accomplir les démarches raisonnables afin de bien conseiller son client en fonction de sa situation et de ses besoins.

En sommes, les règles relatives au principe de connaissance du client et connaissance des produits doivent être respectées.

Étape 4 : Faire la proposition au client

Ne pas oublier d'effectuer un préavis de remplacement, le cas échéant.

Vous pouvez consulter l'[aide-mémoire](#) dans notre « Boîte à outils » à ce sujet.



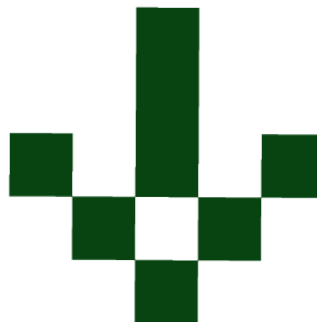
Étape 5 : Décision de l'assureur

Une fois la proposition transmise, le conseiller doit attendre la décision officielle de l'assureur, qui procédera à l'analyse du dossier selon ses critères de sélection des risques. La confirmation de l'approbation, de la modification ou du refus de la couverture ne peut être communiquée qu'après cette décision formelle.

Étape 6 : Présentation du contrat au client et signature

Le client doit signer l'illustration, c'est-à-dire la description du besoin et de la solution proposée.

Avant de finaliser la proposition d'assurance vie, le conseiller doit présenter l'illustration au client. Cette illustration permet d'expliquer de manière transparente les caractéristiques du produit, les valeurs projetées, les coûts associés ainsi que les hypothèses utilisées. Elle constitue un outil essentiel pour s'assurer que le client comprend bien le fonctionnement du contrat et prend une décision éclairée.





Étape 7 : Prendre des notes au dossier

Il est important de garder des traces de vos échanges et démarches effectués auprès de vos clients.

Un conseiller se doit de présenter à ses clients tous les renseignements qui pourraient être nécessaires ou utiles. Il se doit également d'accomplir les démarches raisonnables afin de bien conseiller son client.

Afin de respecter toutes ses obligations et surtout d'être en mesure d'en faire la démonstration, au besoin, le conseiller doit s'assurer que l'ensemble des documents et renseignements prescrits par la réglementation – et par le cabinet, la société autonome ou le courtier pour lequel il agit, le cas échéant – se retrouve au dossier client.

Une bonne pratique est de faire valider par votre client les sujets discutés lors de votre rencontre. Soit par le biais d'un courriel récapitulatif ou encore d'un document signé. Ainsi, en cas de désaccord, vous serez en mesure de démontrer que le client était au courant de vos démarches.

Le conseiller peut également avoir recours à l'intelligence artificielle pour l'épauler dans sa prise de note par exemple. Il doit cependant s'assurer de respecter ses obligations déontologiques ainsi que les règles établies par son courtier ou son cabinet.

Notez que le genre masculin est utilisé sans discrimination dans le simple but d'alléger le texte.

© Chambre de l'assurance Tous droits réservés

