

Contenu du dossier client

La liste suivante contient les documents qui doivent être ajoutés au dossier client et ceux qu'il est de bonne pratique d'inclure dans le dossier.

Les obligations réglementaires en matière de contenu de dossiers visent les cabinets, les sociétés et les représentants autonomes. Puisqu'une grande partie des dossiers clients est d'abord constituée par le conseiller qui est en relation directe avec les clients, 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.

Contenu du dossier client - obligatoire

- Renseignements de base sur le client (nom, date de naissance, coordonnées, adresse électronique, état civil, personnes à charge, etc.).
- Renseignements sur les objectifs du client, sa situation personnelle et financière (bilan financier, budget, dettes, placements et assurances en vigueur, etc.).
- Analyse des besoins financiers (vie, protection du vivant, retraite, etc.).
- Mandat de planification financière, le cas échéant, daté et signé par le planificateur financier.
- Rapports de planification financière.
- Copie du préavis de remplacement, rempli et signé par le conseiller et le client.

Bonne pratique

À titre de bonne pratique, les documents qui suivent auraient avantage à se retrouver au dossier de chaque client afin de faciliter les suivis, d'assurer une bonne compréhension du dossier et de justifier des recommandations. Ces documents pourraient également être exigés par la société ou le cabinet pour lequel vous exercez.

- Autorisations du client (création d'un dossier client, partage d'information, procurations, etc.).
- Illustrations d'assurance et matériel auxiliaire de vente utilisé lors des recommandations.
- Sommaire de la police d'assurance.
- Accusé de réception de la police, de la modification et/ou de l'illustration en vigueur signé par le titulaire de la police au moment de la livraison.
- Propositions d'assurance soumises au client durant l'étude de son dossier.
- Propositions d'assurance et de produits d'épargne, de placement et de revenus (fonds distincts et assurance vie universelle).
- Documentation à l'appui du prêt levier, le cas échéant.
- Relevés annuels.
- Questionnaire établissant le profil d'investisseur (fonds distincts et assurance vie universelle).
- Projections, planification de retraite, rapport sur la répartition de l'actif ou tout autre document pertinent, le cas échéant.
- Recommandations et mises en garde dûment documentées.
- Motifs de la décision du client de ne pas suivre vos recommandations, le cas échéant.
- Preuves d'envoi aux assureurs et de remise au client du préavis de remplacement.
- Preuve de remise au client du mandat de planification financière.
- Preuve de remise du rapport de planification financière.
- Preuve de remise d'une copie du document contenant les renseignements recueillis sur le client qui ont servi à analyser sa situation.
- Lorsqu'une rémunération est exigée en plus de celle déjà reçue, preuve de divulgation de cette rémunération, telle une commission, une commission provenant d'un partage de commissions ou d'une indication de client, le cas échéant.
- Preuve de la divulgation du nom des assureurs dont vous êtes autorisé à offrir les produits et de vos liens d'affaires.

- Preuve de la divulgation que vous agissez pour un cabinet qui est assureur ou d'un cabinet qui est lié par un contrat d'exclusivité avec un seul assureur.
- Un spécimen de chèque, à moins d'indications contraires de la société ou du cabinet pour lequel vous exercez. Le chèque doit comporter la mention « spécimen » ou une marque distinctive l'identifiant clairement comme un spécimen.
- Tout autre document découlant des produits vendus ou des services rendus au client, ou recueilli auprès de lui.
- Sommaire lisible et compréhensible des discussions et rencontres avec le client (date, heure, durée, lieu, contenu des échanges, personnes présentes, etc.).
- Toute correspondance avec le client.
- Les notes relatives à toute tentative de communication avec le client (date, heure, durée, raison de l'appel, etc.).
- Les prochaines démarches convenues avec le client, la date de la prochaine rencontre ainsi que les suivis à effectuer.