

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.).
- Autorisations du client (création d'un dossier client, partage d'information, procurations, etc.).
- Renseignements sur les objectifs du client, sa situation personnelle et financière (bilan financier, budget, dettes, placements et assurances en vigueur, etc.).
- Questionnaire établissant le profil d'investisseur (fonds distincts, assurance vie universelle, 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.
- 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.

- Illustrations d'assurance et matériel auxiliaire de vente utilisé lors des recommandations.
- 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, assurance vie universelle, etc.).
- Sommaire de la police d'assurance ou un document lisible indiquant :
 - si les coûts d'assurance payables en vertu du contrat sont garantis et, le cas échéant, pour quelle durée ils le sont et s'ils peuvent fluctuer;
 - si les rendements des sommes d'argent placées pour un produit d'assurance sont garantis ou non;
 - si le capital d'assurance souscrit est garanti ou s'il peut fluctuer;
 - les exclusions particulières dont est affecté le contrat souscrit;
 - si des frais de rachat ou des pénalités sont exigibles en cas de retrait.
- Mode et date de paiement des produits vendus ou des services rendus.
- Documentation à l'appui du prêt levier, le cas échéant.
- Copie du préavis de remplacement, rempli et signé par le conseiller et le client.
- Relevés annuels.
- Tout autre renseignement ou document découlant des produits vendus ou des services rendus au client, ou recueilli auprès de lui.

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 avec lui, d'assurer une bonne compréhension du dossier et de justifier des recommandations, par exemple dans le cadre d'une enquête. Ces documents pourraient également être exigés par la société ou le cabinet pour lequel le conseiller exerce. (Cette liste n'est pas exhaustive)

- Preuve de la divulgation du nom des assureurs dont le conseiller est autorisé à offrir les produits et de ses liens d'affaires.
- Preuve de la divulgation que le conseiller agit pour un cabinet qui est assureur ou d'un cabinet qui est lié par un contrat d'exclusivité avec un seul assureur.

- Preuve de la divulgation d'information claire et simple concernant l'utilisation et la circulation de leurs renseignements personnels (objectifs, moyens, droit d'accès et de rectification, droit de retrait du consentement, etc.).
- Preuve de remise d'une copie du document contenant les renseignements recueillis sur le client qui ont servi à analyser sa situation.
- 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.
- 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.
- 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.
- Motifs de la décision du client de ne pas suivre les recommandations, le cas échéant.
- Sommaire lisible et compréhensible des discussions et rencontres avec le client (date, heure, durée, lieu, contenu des échanges, personnes présentes, etc.).
- Les notes relatives à toute tentative de communication avec le client (date, heure, durée, raison de l'appel, etc.).
- Toute correspondance avec le client.
- Les prochaines démarches convenues avec le client, la date de la prochaine rencontre ainsi que les suivis à effectuer.

Notez qu'il est possible de conserver un spécimen de chèque, à moins d'indications contraires de la société ou du cabinet pour lequel le conseiller exerce, seulement si cela est nécessaire à l'exercice des activités du conseiller. Le chèque doit comporter la mention « spécimen » ou une marque distinctive l'identifiant clairement comme un spécimen.
