

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 du preneur, nom de la personne-ressource désignée par le preneur, adresse, numéro de télécopieur ou adresse électronique, le cas échéant, etc.).
- Informations sur la situation financière (bilan financier, budget, dettes, placements, assurances en vigueur, etc.) circonscrite dans un document daté avec preuve de remise au client.
- Mandat que vous avez daté et signé, avec preuve de remise au client ou à la personne-ressource qu'il a désignée, qui comprend au moins les éléments suivants :
 - L'identification du preneur et de la personne désignée à titre de personne-ressource auprès de celui-ci.
 - La nature et l'étendue de son mandat comportant au moins les éléments suivants :
 - L'analyse des besoins.
 - Dans le cas d'un appel d'offres portant sur un ou des produits d'assurance, une comparaison des garanties incluant les coûts et les divergences observées.
 - Dans le cas d'un renouvellement de contrat d'assurance, la description du régime existant et l'analyse de l'expérience du groupe.

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 (partage d'information, procurations, etc.).
- Le détail des produits et services ayant fait l'objet de discussions avec le client.
- Illustrations d'assurance et matériel auxiliaire de vente utilisé lors de vos recommandations.
- Soumissions et appels d'offres qui ont été présentés au preneur.
- Rapports de recommandations lorsqu'un produit est vendu ou un service est rendu.
- Motifs de la décision du client de ne pas suivre les recommandations, le cas échéant.
- Propositions d'assurance soumises au client durant l'étude de son dossier.
- Propositions d'assurance.
- 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.
- Tout autre document découlant des produits vendus ou services rendus au client, ou recueilli auprès de lui.
- 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.
- 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.