

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.).
- Autorisations du client (création d'un dossier client, partage d'information, procurations, 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 daté et signé par le représentant, 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.
- Rapport de recommandations et mises en garde dûment documentées.
- Illustrations d'assurance et matériel auxiliaire de vente utilisé lors des recommandations.
- Soumissions et appels d'offres qui ont été présentés au preneur.
- Propositions d'assurance soumises au client durant l'étude de son dossier.
- Sommaire de la police d'assurance.
- Mode et date de paiement des produits vendus ou des services rendus.
- 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.

- 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, produits et services discutés, 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.
