

CONFORMITÉ

DIRECTIVES I DOSSIER CLIENT COMPLET

Ce document s'adresse à :

Tous courtiers individuels ou incorporés autorisés avec le Centre Financier Optimal Inc.

JANVIER 2017

Directives pour vous aider à établir un dossier client complet

Pourquoi est-il important d'avoir un fichier client complet?

- Preuve et soutien - par exemple de l'exactitude des présentations; de la pertinence des conseils donnés et des produits vendus,
- Amélioration du service à la clientèle - le service et le suivi ont facilité la consolidation de la relation conseiller / client,
- Résolution plus facile des préoccupations ou des plaintes des clients, meilleure protection du conseiller en cas de plainte injustifiée.

Que devez-vous savoir pour configurer et gérer les fichiers client?

Il existe des lois fédérales et provinciales concernant la confidentialité des informations personnelles des clients. Les principes contenus dans cette législation régissent l'accès aux données personnelles des clients, leur utilisation et leur collecte. L'application de ces principes à la gestion de votre entreprise et de vos fichiers client est essentielle pour garantir le respect de la législation en vigueur et **réduire au minimum le risque de plainte pour la protection de la vie privée d'un client.**

Que devrait être dans vos fichiers clients?

En règle générale, tout ce qui est utilisé dans le processus de vente et dans le service des clients doit être inclus dans un fichier client complet. La liste suivante, bien que longue, ne doit pas être considérée comme étant tout inclus. En cas de doute, notez un élément pour pouvoir vous y reporter ultérieurement.

Ce que vous **ne devez PAS garder** dans vos fichiers clients

- ❖ Les informations et documents, qui ne sont pas nécessaires pour remplir vos obligations en tant que conseiller en services financiers, ne doivent pas figurer dans vos dossiers clients.
- ❖ Ceux-ci inclus, mais ne sont pas limités à:
- ❖ Des copies des demandes d'assurance-vie, en tout ou en partie, y compris des informations médicales et de style de vie,
- ❖ Des copies de toute information médicale,
- ❖ Polices d'assurance originales,
- ❖ Copies de pièces d'identité personnelles et d'autres documents (passeports, NAS, etc...),
- ❖ Formulaires vierges pré-signés,
- ❖ Testaments & Procurations,
- ❖ Actes de mariage,
- ❖ Intégration des fichiers de fonds communs de placement dans les fichiers d'assurance du client,
- ❖ Déclarations d'impôt ou avis de cotisation,
- ❖ Documents de propriété hypothécaire/immobilier.

Votre dossier client doit inclure:

- ☐ Nom, adresse et détails personnels
- ☐ Consentement à la vie privée
- ☐ Formulaire de divulgation du conseiller
- ☐ Analyse des besoins (y compris objectifs, buts et priorités)
- ☐ Évaluations de la tolérance au risque (investissements et polices d'assurance-vie) / Profil d'investissement
- ☐ Propositions et recommandations (également aides à la vente et / ou illustrations utilisées dans les présentations)
- ☐ Lettre «Reason Why» (depuis le 1er janvier 2018)
- ☐ Documentation lorsqu'un client refuse les conseils ou décide de ne pas donner suite aux recommandations
- ☐ Illustrations en vigueur discutées ou examinées avec les clients et notes ou commentaires supplémentaires joints
- ☐ Formulaires de remplacement (LIRD - documentation de remplacement d'assurance-vie)
- ☐ Copies des applications épargne / investissement / revenu, le cas échéant, y compris l'évaluation du risque d'investissement
- ☐ Date de signature de la demande ou de la demande de service, mode (s) et date (s) de paiement du produit vendu ou du service rendu
- ☐ Illustration de la livraison en vigueur avec la page Accusé de réception de la police.
- ☐ Copies de tout formulaire de demande d'échange
- ☐ Autorisations de négociation limitées (LTA) et MTAF (formulaire d'autorisation pour transactions multiples)
- ☐ Formulaires issus de diverses transactions / demandes (par exemple, formulaire d'utilisation des fonds, demandes de prêt / dividendes, formulaire de congé de prime, formulaire de demande de service client)
- ☐ Notes / résumé des discussions ou des réunions avec les clients
- ☐ Des copies de correspondance (à / du conseiller et à / du client)
- ☐ Journal des conversations téléphoniques, notant la date et la nature de l'appel et des tentatives infructueuses de contacter le client, pour vérifier vos tentatives de fournir un service correct
- ☐ Documentation des préoccupations et des plaintes des clients
- ☐ Dossiers de groupe: nom du titulaire de la police, nom de la personne à contacter pour le titulaire de la police, toutes les offres et propositions *
- ☐ Dossiers du planificateur financier (F.Pl.): Mandat (lettre de mission) et rapport du F.Pl. *

* Obligatoire au Québec, meilleures pratiques dans les autres provinces/territoires

Important

Il est important de ne conserver que les informations nécessaires et liées à la vente de produits de sécurité financière et de placements. Si vous pensez avoir besoin de conserver des informations ou des documents supplémentaires, nous vous recommandons de respecter les consignes suivantes:

1. Vous devez faire en sorte que le client signe la ou les zones appropriées du formulaire d'autorisation vous permettant de conserver ce document.
2. Vous êtes seul responsable de la conservation de ce matériel, de sa confidentialité et de son retour au client.