



UN GUIDE DE GRYPHIN ADVANTAGE

Rédiger une *lettre* *explicative.*

Un guide pratique pour les conseillers en sécurité financière qui rédigent les lettres explicatives remises aux clients — répondant aux attentes réglementaires canadiennes et québécoises actuelles, et protégeant à la fois le client et votre pratique.

01 — LES FONDEMENTS

Ce que c'est, et pourquoi cela compte

La lettre explicative est un résumé bref, en langage simple, qui rappelle au client ce qu'il a acheté, pourquoi il l'a acheté et ce qui a été discuté sans être retenu. C'est une pratique attendue dans l'industrie pour chaque vente d'assurance de personnes ou de fonds distincts au Canada.

La lettre n'est pas un document pour le régulateur. C'est un document pour le client — rédigé dans un langage qu'il peut comprendre. Elle permet aussi de démontrer, au dossier, que la recommandation a été expliquée au client dans un langage simple et qu'elle s'inscrit dans les attentes de l'AMF en matière de saines pratiques commerciales et de traitement équitable des clients.



Si vous devez un jour défendre votre recommandation — devant un client, une succession, un avocat ou le régulateur — cette lettre est le premier document qui sera lu.

02 — DÉLAIS

Quand la transmettre

VIE ET PRESTATIONS DU VIVANT

À la livraison du contrat ou avant

Le client doit avoir la lettre en main au même moment que le contrat.

FONDS DISTINCTS • RENTES

Dans les meilleurs délais

Il est préférable de ne pas reporter l'envoi — la décision de convenance est fraîche et le client est le plus engagé dans les jours qui suivent la transaction.

REPLACEMENTS

Avec le Préavis de remplacement

QUÉBEC : Le Préavis de remplacement (formulaire AMF) est obligatoire et doit être signé le même jour que la proposition. La lettre explicative peut l'accompagner pour résumer, en langage simple, la recommandation et les éléments discutés. Hors Québec : LIRD.

03 — TRANSMISSION

Comment la transmettre

Lettre ou courriel, selon la préférence du client. Si par courriel, documentez le consentement du client à recevoir les documents de conformité par voie électronique. Dans tous les cas, conservez une copie au dossier client.

Une page est la cible. Deux pages sont acceptables pour les cas complexes : produits multiples, remplacements ou besoins superposés.

Au-delà, c'est généralement signe que la recommandation n'a pas été suffisamment synthétisée.

04 — ÉLÉMENTS OBLIGATOIRES

Ce que chaque lettre doit contenir

Reflète le cadre établi par l'ACCAP, renforcé par les lignes directrices CCRRA/OCRA sur le traitement équitable des clients, et appliqué par tous les grands assureurs canadiens. Au Québec, l'AMF intègre ces attentes dans la Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales.

01

Recommandation

Assureur, marque du produit, type d'assurance ou de placement, montant de la couverture ou de l'investissement. Assez précis pour que le client puisse rapprocher la lettre du contrat.

02

Situation du client

Faits pertinents tirés de l'analyse des besoins financiers (ABF) : famille, revenus, personnes à charge, couverture existante, horizon. Seulement ce qui a guidé la recommandation.

03

Besoins comblés

Chaque besoin relié à la caractéristique du produit qui le comble : remplacement du revenu, protection des dettes, équilibre successoral, revenu de retraite, préservation du capital.

04

Lacunes et compromis

Nommez la lacune, expliquez pourquoi le client a choisi cette voie, et indiquez ce qui a été reporté à une révision ultérieure. La transparence protège ici le conseiller autant que le client.

05

Solutions de rechange envisagées

Autres produits, assureurs ou stratégies discutés, et pourquoi celui-ci a été retenu. C'est l'élément qui permet de démontrer la convenance auprès des régulateurs.

06

Frais (fonds distincts)

Frais d'acquisition, frais d'acquisition différés, frais réduits, option sans frais d'acquisition ou catégorie F, selon le cas. Obligatoire pour les ventes de fonds distincts et de rentes — ne jamais l'enfourir.

07

Remplacements

Indiquez clairement le remplacement et confirmez que le Préavis de remplacement (au Québec) ou la LIRD (hors Québec) a été rempli et remis.

08

Conclusion et suites

Suivis convenus, besoins reportés, dates de révision, documents que le client doit fournir. Invitez aux questions.

05 — RÉDACTION

Bien la rédiger

L'exigence du régulateur, c'est le langage simple. L'exigence du client est plus élevée : il veut sentir que vous avez compris sa situation. Les deux se satisfont de la même manière.

Écrivez au client, pas sur lui

Utilisez « vous » et « nous ». Reprenez ses propres mots — « vous nous avez dit que votre priorité était de vous assurer que l'hypothèque soit payée si quelque chose vous arrivait. » Cette phrase fait plus pour la convenance que trois paragraphes d'analyse de besoins.

Nommez le produit, pas la catégorie

« Une assurance temporaire 20 ans de la Canada Vie pour 750 000 \$ » est utile. « Une couverture d'assurance vie » ne l'est pas. C'est la précision qui rend la lettre vérifiable.

Montrez votre raisonnement, brièvement

« Nous avons discuté de l'assurance permanente, mais compte tenu de votre flux de trésorerie et du fait que l'hypothèque sera remboursée dans 18 ans, l'assurance temporaire était mieux adaptée. » Voilà trente mots de preuve de convenance.

Reconnaissez ce qui a été reporté

Si un besoin a été identifié sans être comblé — mettez-le par écrit. Notez la discussion, le choix du client, et quand vous y reviendrez. C'est la plus grande protection que cette lettre vous offre.

Évitez le jargon, sans simplifier à outrance

Si le RFG, les frais de rachat ou l'âge atteint s'appliquent — utilisez les termes et définissez-les en une courte phrase.

06 — SIGNAUX D'ALERTE

À quoi ressemblent les lettres insuffisantes

Les modèles qui attirent l'attention lors des contrôles de conformité.

DRAPEAUX ROUGES

- × Langage générique sur les besoins, applicable à n'importe quel client
- × Aucune mention des solutions de rechange envisagées ou rejetées
- × Aucune référence à la situation financière réelle
- × Divulgaration des frais absente ou enfouie pour les ventes de fonds distincts
- × Remplacements qui n'expliquent pas pourquoi le nouveau contrat est meilleur
- × Lettres identiques pour plusieurs clients

07 — EXCEPTIONS

Autre documentation

Si vous fournissez déjà au client une communication écrite — plan financier ou sommaire de planification — qui contient tous les éléments obligatoires, ce document peut satisfaire l'exigence. **Le critère, c'est le contenu, pas le format.**

08 — DOSSIERS

Tenue de dossiers

Conservez une copie dans le format transmis. Si par courriel, conservez le courriel. **Québec** : conservation minimale de 5 ans.

Lors des contrôles Gryphin, cette lettre fait partie des premiers documents examinés.