



# Veiller à une vente d'assurance conforme et axée sur les besoins

Steve Jennings, CPA, CA

Conseiller principal, Conformité

# Un autre audit de conformité typique?



*Je me dois de vous informer que le chien a appliqué  
notre politique de conservation des documents à mes  
devoirs.*

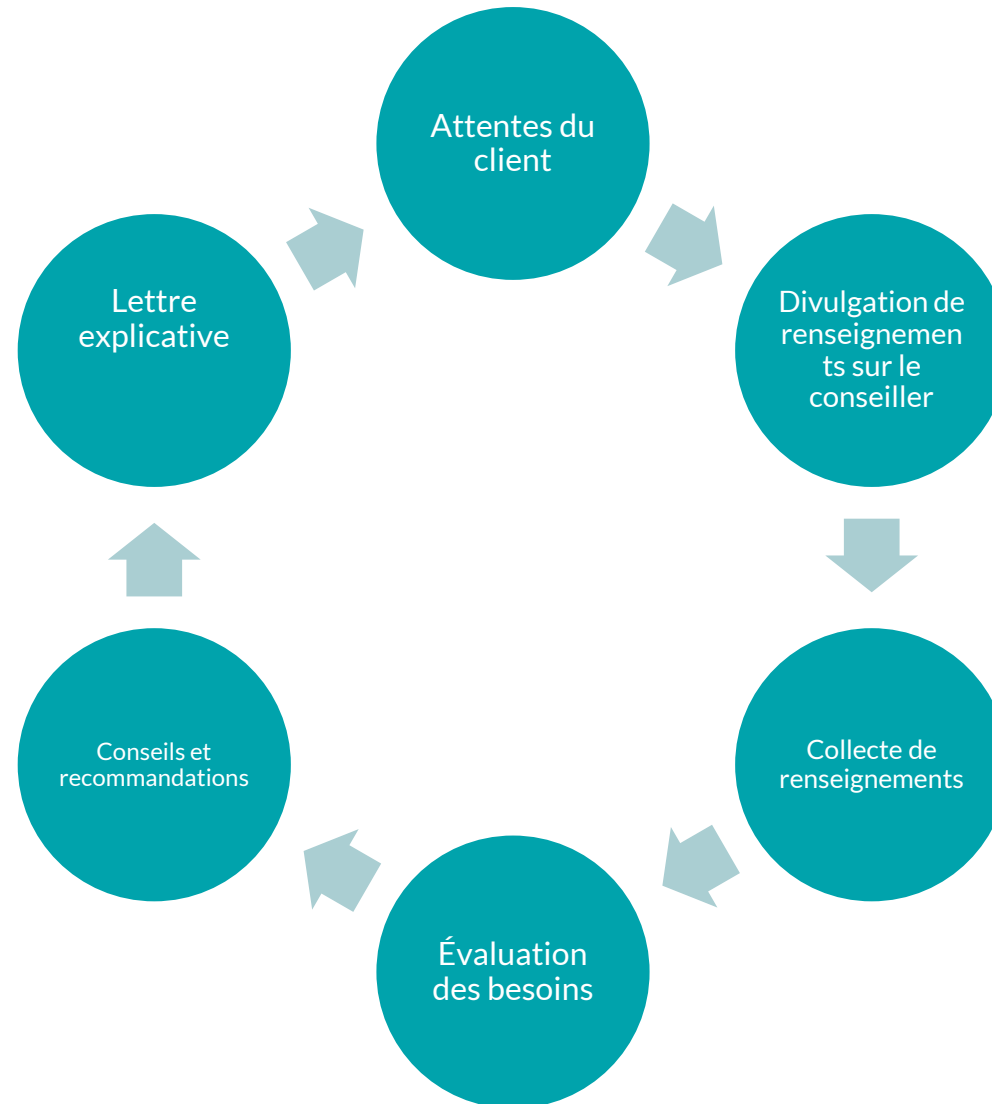
# Notre ordre du jour

- Passer en revue les principales étapes d'une vente d'assurance **CONFORME**
- Tirer parti de « L'approche » de l'ACCAP pour expliquer les exigences pour chaque étape, ainsi que quelques autres considérations
- Expliquer la documentation à conserver dans le dossier du client au fur et à mesure que chaque étape est franchie et faire une synthèse à la fin
- Répondre aux questions à la fin de la séance





# L'approche



ACCAP : Le document intitulé : « Des pratiques commerciales sur les besoins des cliexésnts : L'approche de l'industrie », nov. 2016





# Étape 1 : Attentes du client

Quels sont les services attendus par le client dans le cadre de la transaction immédiate et de façon continue?

Les conseillers devront confirmer :

- Si des conseils et des recommandations doivent être fournis
- Quel sera le niveau de service fourni, p. ex. la fréquence des révisions





# Étape 1 : Attentes du client

**Quand?**

Remettez la lettre d'engagement à un nouveau client après votre première rencontre.

**Pourquoi?**

Aidez à définir les attentes du client en ce qui concerne :

- les renseignements qu'il devra fournir
- les types de services et de conseils que le conseiller fournira pour les transactions immédiates et la relation continue

**Comment?**

Rédigez une « lettre d'engagement » que le client et le conseiller signent.





# Étape 2 : Divulgation de renseignements sur le conseiller

Qu'est-ce que le client doit savoir à propos du conseiller?

Permis et territoires

Sociétés que représente le conseiller

Nature des liens avec la société ou les sociétés représentées

Façon dont le conseiller est rémunéré

Si le conseiller est admissible à une rémunération supplémentaire

Tout conflit d'intérêts

Rappel du droit du consommateur de demander des renseignements supplémentaires





# Étape 2 : Divulgation de renseignements sur le conseiller et conflits

Quand?

- Avant la transaction de vente

Mises à jour?

- Par la suite, des conflits d'intérêts réels ou potentiels surviennent
- Il y a des changements importants vous concernant ou au sujet de votre entreprise

Comment?

- Normalement, votre client signe votre modèle ou votre lettre (idéalement vous signez aussi)
- Conservez une copie dans votre dossier client







# Étape 2 : Conflits d'intérêts

## Exemples concrets :

- Relations personnelles ou professionnelles avec le client
- Activités externes – autre occupation, participation financière, immeubles locatifs
- Agir dans votre propre intérêt plutôt que dans celui des clients – rémunération, voyages
- Agir à titre de mandataire, de liquidateur ou de fiduciaire
- Emprunter ou prêter de l'argent
- Être désigné en tant que bénéficiaire
- Lorsque vos clients divorcent





# Consentements en matière de protection de la vie privée et en vertu de la LCAP

## Protection de la vie privée

- Obtenez le consentement de vos clients pour conserver, utiliser et divulguer leurs renseignements personnels dans le cadre de votre processus de vente axé sur les besoins.
- Conservez ce consentement documenté dans votre dossier client.

## LCAP

- Obtenez le consentement pour communiquer par voie électronique (courriel ou texto) avant de commencer à communiquer avec les clients par ces moyens.
- Conservez ce consentement documenté dans votre dossier client.





# Le processus de vente axé sur les besoins

**La prise de notes  
est  
INDISPENSABLE**

- Appels téléphoniques, courriels, messages textes, lettres
- Appels téléphoniques de suivi avec courriel
- Courriel – à vérifier auprès de votre client
- Au moment des faits, claire, appropriée (exacte et précise)
- Utilisez des formulaires normalisés et une approche et une méthode de classement normalisées.





# Étape 3 : Collecte de renseignements

Les conseillers doivent recueillir des renseignements pour « connaître leur client » et établir un profil avant de formuler des recommandations.

## Renseignements de base sur le client

- Nom
- Date de naissance
- Adresse
- Coordonnées
- État matrimonial
- Personnes à charge

## Emploi

- Statut
- Montant du revenu
- Sources et types

## Situation financière

- Actifs et passifs (valeur nette)
- Dépenses
- Polices existantes – assurance
- Placements





# Étape 3 : Collecte de renseignements

## Plus de détails sur sa situation personnelle

- Principaux objectifs financiers et priorités financières clés
- Connaissance et expérience des produits financiers
- Étape de la vie, événements importants passés et à venir
- État de santé général et antécédents médicaux

Qu'arrive-t-il si le client n'est pas disposé à fournir ces renseignements?





# Étape 4 : Évaluation des besoins financiers

Cernez les **besoins** du client en fonction du processus de collecte de renseignements.

Évaluez leur importance relative en fonction de votre collecte de renseignements et des priorités et objectifs du client.

Documentez la portée des besoins évalués en fonction de ces priorités.

Chiffrez le montant de la couverture d'assurance requise.





# Étape 5 : Conseils et recommandations

**En cas de besoin, le conseiller doit recommander un produit approprié.**

À partir de votre analyse des renseignements et des besoins effectuée avant cette étape, tenez compte des besoins et des objectifs du client, y compris ce qui suit :

- Ses connaissances et son expérience en matière financière
- Ses priorités et circonstances
- Sa capacité d'acheter le produit
- Son profil de risque

**Évitez une stratégie universelle!**



# Étape 5 : Conseils et recommandations

**Vous devez comprendre les produits et services que vous offrez et expliquer :**

- Comment ils sont adaptés à ses besoins
- La durée de la couverture et si les primes varieront au fil du temps
- S'il existe des valeurs de rachat, des participations et la façon dont elles peuvent être utilisées, y compris les avances sur contrat
- Les caractéristiques garanties et non garanties, y compris les primes et les valeurs de rachat
- La prestation de décès – montant, exclusions et documents requis pour présenter une demande d'indemnité







# Étape 5 : Conseils et recommandations

Présentez différentes options pour répondre au besoin en tenant compte du montant réel de la couverture nécessaire :

- Fournissez uniquement des renseignements sur les produits approuvés et courants aux clients.
- Expliquez les principales caractéristiques du produit, y compris l'ensemble des prestations et des avenants.
- Expliquez les caractéristiques et les risques de toute stratégie ou de tout concept que vous recommandez.
- Conservez des copies des illustrations fournies aux clients, y compris celles signées, le cas échéant.
- Remplissez un profil d'investisseur si vous recommandez un produit d'assurance comportant un volet placement, comme l'assurance vie universelle.





# Étape 5 : Conseils et recommandations

Fournissez une déclaration de remplacement (si vous remplacez un contrat existant par un nouveau).

- Assurez-vous que le client comprend l'incidence et les risques du remplacement.
- Remplissez et fournissez le document d'information de remplacement applicable.
- Incluez une explication écrite des avantages et des inconvénients du remplacement proposé.
- Les explications écrites doivent être brèves et non techniques. Expliquez comment la nouveau contrat répond mieux aux besoins du client et cernez les risques liés au remplacement.





# Étape 6 : Lettre explicative

Objectif pour le conseiller :

Confirmation d'une  
vente axée sur les  
besoins

- Dernière vérification du conseiller attestant que le produit vendu est adapté aux besoins du client

Documentation

- Une version écrite abrégée de la justification de l'achat de la cliente ou du client



# Étape 6 : Lettre explicative

Objectif pour le client – fournissez un sommaire écrit afin qu’il puisse :

Vérifier que le contrat ou la transaction est bien ce qu’il veut

S’assurer que le produit répond à ses besoins

Confirmer toute lacune relevée par la conseillère ou le conseiller dans sa couverture d’assurance

Passer en revue le motif du conseiller pour formuler la recommandation

Communiquer avec le conseiller si des renseignements sont inexacts ou ont été omis

Avoir un sommaire des motifs pour lesquels le produit en question a été acheté





# Étape 6 : Contenu de la lettre explicative

**Votre lettre explicative doit indiquer :**

1. La recommandation
  - le type d'assurance souscrite, l'assureur et le nom du produit
2. Un résumé des faits et des besoins
3. Le montant de la couverture et toute lacune dans la couverture
4. Le caractère adéquat de la structure tarifaire (contrats individuels à capital variable seulement)
5. Un appel à l'action :
  - communiquer les erreurs au conseiller
  - un plan de suivi relativement aux besoins insatisfaits





# Étape 6 : Lettre explicative, livraison du contrat et dossier client

Transmettez la lettre explicative dès que possible après la fin de la demande ou de la vente et au plus tard à la livraison du contrat

\*\*\*Assurez-vous de satisfaire à l'exigence de délivrer le contrat à la cliente ou au client. Vous pouvez le faire au moyen de notre processus d'envoi électronique.\*\*\*

**Dossier du client – rappel :**

1. Conservez une copie de la demande dans votre dossier client
2. Encouragez les clients à conserver une copie de la lettre





# Sommaire des documents au dossier du client

Lettre d'engagement du client

Profil de l'investisseur (pour l'assurance vie universelle)

Consentement en matière de protection de la vie privée et en vertu de la LCAP

Analyse des besoins financiers

Divulgence de renseignements sur le conseiller

Illustrations

Renseignements de base sur le client

Lettre explicative et dédéclaration de remplacement de contrat d'assurance vie

Résumé de la collecte des renseignements

Copie de la demande ou du contrat

TOUTES les notes de communication



# Vous trouverez de plus amples renseignements sur notre site des conseillers, RéseauÉquitable

Ressources en matière de conformité

## RESSOURCES EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ

Il peut être difficile de s'assurer que vos pratiques commerciales sont à jour. Nous espérons que les renseignements suivants pourront vous aider à répondre aux exigences relatives à la conformité aux règlements, à appuyer vos pratiques commerciales fondées sur les besoins et à traiter les clients de façon juste.

La vente fondée sur les besoins constitue une exigence. Promouvoir un système axé sur le client grâce à des pratiques commerciales fondées sur les besoins comprend :

le maintien d'une solide approche client;

l'établissement de processus et de procédures aptes à protéger les clients;

une analyse et une documentation des besoins effectuées avant de formuler une recommandation;

la remise d'une copie de **l'analyse des besoins**, et de la **lettre explicative**. Cette lettre décrit vos recommandations et comment celles-ci répondent aux besoins des clients.

[ACCAP – Documents à l'intention des conseillers et des agences générales](#) >

[Modèles de lettre : Lettre de déclaration du conseiller](#) >

[Modèles de lettre : Lettre d'engagement du client](#) >

[Modèles de lettre : Lettre combinant l'engagement du client et la déclaration du conseiller](#) >

[Modèles de lettre – Lettre explicative](#) >

[Webémission - « L'approche » pour vendre aux clients un produit adapté à leurs besoins](#) >





# Ressources de l'industrie

Site Web de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes :

[https://www.clhia.ca/web/CLHIA\\_LP4W\\_LND\\_Webstation.nsf/index\\_fr.html?readform](https://www.clhia.ca/web/CLHIA_LP4W_LND_Webstation.nsf/index_fr.html?readform)

Consultez le document de référence de l'ACCAP :

« Des pratiques commerciales axées sur les besoins des clients : L'approche de l'industrie » à l'adresse :

[https://www.clhia.ca/web/CLHIA\\_LP4W\\_LND\\_Webstation.nsf/resources/Financial+Advisors/\\$file/1+Serving+Clients+through+needs-based+Sales+practice\\_FR.pdf](https://www.clhia.ca/web/CLHIA_LP4W_LND_Webstation.nsf/resources/Financial+Advisors/$file/1+Serving+Clients+through+needs-based+Sales+practice_FR.pdf)



Des questions?





Équitable<sup>MC</sup>