

« L'approche » pour
vendre aux clients un
produit adapté à leurs
besoins.

qui prévoit une lettre explicative

Une présentation de :
Nom - gestionnaire régional(e) des
ventes

CETTE PRÉSENTATION EST DESTINÉE EXCLUSIVEMENT AUX CONSEILLERS.



CONTEXTE - PRINTEMPS 2006

Gestion des conflits d'intérêts

- Le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et les Organismes de réglementation des services d'assurance au Canada (CISRO) ont entériné trois principes pour la gestion des conflits d'intérêts qui sont les suivants :
 1. les intérêts du consommateur doivent avoir priorité sur ceux de la conseillère ou du conseiller;
 2. les consommateurs doivent être informés de tout conflit d'intérêts ou risque de conflit d'intérêts;
 3. le produit recommandé doit convenir aux besoins de la consommatrice ou du consommateur.





CONTEXTE - PRINTEMPS 2016

Promotion d'une culture axée sur le consommateur

- L'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP) :
 - a établi un groupe de travail chargé de se pencher sur la distribution en assurance individuelle
 - a rendu public un énoncé de position intitulé « La distribution d'assurance au Canada : Promouvoir un système axé sur le client », dans lequel sont formulées les recommandations
 - La conseillère ou le conseiller doit fournir aux clients un résumé expliquant pourquoi il a recommandé un produit donné.
 - décrit le processus à suivre pour vendre aux clients un produit adapté à leurs besoins dans le document intitulé « Des pratiques commerciales axées sur les besoins des clients : L'approche de l'industrie » mis à jour en y incorporant des lettres explicatives.



AVANTAGES D'UN SYSTÈME AXÉ SUR LES BESOINS DU CLIENT

Communiquer aux clients des renseignements clairs avant, pendant et après la vente :

- réduit le risque que le produit fourni ne réponde pas à leurs besoins
- aide les conseillers à gérer les attentes des clients
- aide à résoudre les plaintes et les différends de manière équitable



PROMOUVOIR UN SYSTÈME AXÉ SUR LE CLIENT GRÂCE À DES PRATIQUES COMMERCIALES FONDÉES SUR LES BESOINS

Les Principes de base d'assurance, établis récemment par l'Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA), reposent sur ces mêmes valeurs :

- le maintien d'une solide approche client
- l'établissement de processus et de procédures aptes à protéger les clients
- une analyse des besoins effectuée avant de formuler une recommandation
- la remise d'une copie de ces renseignements à la cliente ou au client ainsi qu'une description courte du produit recommandé et de la façon dont il répond à ses besoins

CETTE PRÉSENTATION EST DESTINÉE EXCLUSIVEMENT AUX CONSEILLERS.



LA VENTE FONDÉE SUR LES BESOINS CONSTITUE UNE EXIGENCE



L'Assurance vie Équitable souhaite vous encourager à la mise en place de ce changement dans votre pratique.

- Chaque vente doit comporter une analyse des besoins et la remise d'une lettre explicative.
- Les assureurs et les AGG devraient traiter de ces pratiques dans leurs programmes de formation.
- Les vérifications des assureurs prendront en compte :
 - l'analyse des besoins
 - la lettre explicative



« L'APPROCHE »

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

Il y a six éléments appuyant la vente axée sur les besoins du client (de produits les mieux adaptés à ses besoins) :

1. Attentes du client
2. Renseignements fournis
3. Collecte de renseignements
4. Évaluation des besoins
5. Conseils et recommandations
6. Lettre explicative



1) ATTENTES DU CLIENT

Quels sont les services auxquels s'attend la cliente ou le client dans le cadre de l'opération envisagée et de la relation à long terme?

- Les conseillers devront confirmer :
 - si des conseils et des recommandations doivent être fournis
 - le niveau de service qui sera fourni
 - tous frais inhérents aux conseils donnés





2) RENSEIGNEMENTS FOURNIS

Qu'est-ce que la cliente ou le client doit savoir à propos de la conseillère ou du conseiller?

- Le conseiller doit fournir par écrit les renseignements suivants :
 - Permis détenu et territoire de compétence
 - Société(s) que représente le conseiller
 - Nature des liens avec la société ou les sociétés représentées
 - Façon dont le conseiller est rémunéré
 - Si le conseiller peut avoir droit à une rémunération supplémentaire
 - Tout conflit d'intérêts
 - Droit du consommateur de demander des renseignements supplémentaires



3) 4) 5) VENTE FONDÉE SUR LES BESOINS

Quel produit répond mieux aux besoins de la cliente ou du client?

- La conseillère ou le conseiller doit rassembler les faits afin de déterminer si le client a besoin d'une assurance.
- Le cas échéant, le conseiller est tenu de recommander le produit le mieux adapté aux besoins.



6) LETTRE EXPLICATIVE

Le produit vendu est-il adapté aux besoins de la cliente ou du client?

Dernière vérification de la conseillère ou du conseiller attestant que le produit vendu est adapté aux besoins du client :

OBJECTIFS DE LA LETTRE EXPLICATIVE

pour le conseiller

- Confirmer les faits
- Attester la directive reçue du client
- Cerner les besoins auxquels répond le produit et tout besoin restant insatisfait
- Attester par écrit que le produit vendu est adapté aux besoins
- Prouver que le client comprend ce qu'il a acheté



6) LETTRE EXPLICATIVE (SUITE)

- Le produit vendu est-il adapté aux besoins de la cliente ou du client?
- Une version écrite abrégée de la justification de l'achat du client

OBJECTIFS DE LA LETTRE EXPLICATIVE

pour le client

- Vérifier l'exactitude
- S'assurer que le produit répond à ses besoins
- Confirmer toute lacune dans la couverture
- Passer en revue le raisonnement sous-tendant la recommandation de la conseillère ou du conseiller
- Rappel de contacter le conseiller si un renseignement est inexact ou manquant
- Disposer d'un document expliquant pourquoi le produit a été souscrit

LA LETTRE EXPLICATIVE N'EST PAS REQUISE...

- si une déclaration de remplacement d'un contrat d'assurance vie a été envoyée



**un formulaire de déclaration
de remplacement de contrat
d'assurance vie**

OU



une lettre explicative



EXAMINONS DE PLUS PRÈS LA LETTRE EXPLICATIVE



- Contenu
- Livraison
- Exemples



CONTENU

Chaque lettre explicative doit préciser :

- La recommandation
 - le type d'assurance souscrite, l'assureur en cause et le nom du produit
- Un résumé des faits et des besoins
- Le montant de la couverture et toute lacune dans la couverture
- La pertinence de la structure de frais (CICV seulement)
- Un appel à l'action
 - communiquer les erreurs à la conseillère ou au conseiller
 - un plan de suivi relativement aux besoins insatisfaits





LIVRAISON



Fournir la lettre explicative :

- au plus tard à la date où la cliente ou le client reçoit la police
- par courrier électronique si le client y consent
- après chaque opération

Les conseillers doivent toujours conserver une copie de la lettre dans le dossier client et encourager les clients à conserver eux aussi une copie de la lettre dans leurs dossiers.



EXEMPLES DE LETTRES EXPLICATIVES

1. Recommandations acceptées intégralement
2. Recommandations acceptées en partie
3. Produit de gestion du patrimoine avec options quant aux frais
4. Exécution d'un ordre





EXEMPLE NO 1 : RECOMMANDATIONS ACCEPTÉES INTÉGRALEMENT



- Devez-vous préparer une lettre explicative si la cliente ou le client compte suivre intégralement vos conseils?
- Devez-vous consigner tous les faits et les besoins qui ont été cernés?
- Quel est le niveau de détail requis pour ce qui est de l'information sur le montant de la couverture souscrite?



EXEMPLE NO 1 : RECOMMANDATIONS ACCEPTÉES INTÉGRALEMENT

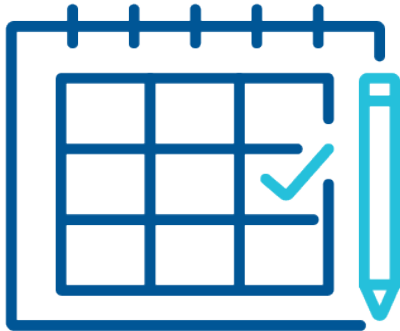
Je vous remercie d'avoir accepté de me rencontrer pour me permettre de vous guider dans la mise en place d'une solution qui vous permettra d'atteindre vos objectifs financiers.

Lors de notre rencontre, vous avez indiqué que vous et votre mari venez tout juste d'acheter une maison et attendiez la naissance de votre premier enfant. Étant le seul soutien de la famille, vous souhaitez un moyen abordable pour soit rembourser votre prêt hypothécaire ou vous procurer des fonds pour couvrir les paiements hypothécaires advenant votre décès. Vous avez également indiqué que vous disposiez d'une somme maximale de 150 \$ par mois.

Selon le montant et la période d'amortissement de votre prêt hypothécaire, je vous ai recommandé de souscrire un contrat d'assurance vie temporaire de 10 ans renouvelable d'une somme assurée de 250 000 \$. Le produit en cause [nom du contrat] est offert par [nom de l'assureur].



EXEMPLE N° 1 : RECOMMANDATIONS ACCEPTÉES INTÉGRALEMENT



Le contrat d'assurance vie temporaire renouvelable de 10 ans répond à votre besoin immédiat de souscrire une assurance hypothécaire abordable. L'assurance vie temporaire prévoit une couverture d'assurance temporaire qui prend fin à l'âge de 85 ans. La garantie est que vos primes resteront les mêmes pendant dix ans. Si vous avez toujours besoin d'une protection d'assurance après dix ans, vous pourrez renouveler ce contrat à une prime plus élevée qui sera garantie elle aussi pendant une autre période de dix ans. Au fur et à mesure que votre situation change, vous avez la possibilité de transformer votre couverture d'assurance vie temporaire en une protection permanente sans avoir à répondre à un questionnaire médical.

Veillez m'indiquer si tous les renseignements mentionnés précédemment sont exacts ou si vous avez des questions à propos du contrat ou des raisons pour lesquelles il vous a été recommandé. J'ai défini un rappel pour me notifier de communiquer avec vous au mois de mars, avant le renouvellement de votre contrat d'assurance vie temporaire, afin de discuter de la question de savoir si un renouvellement ou un échange serait plus avantageux pour vous.



EXEMPLE NO 1 : RECOMMANDATIONS ACCEPTÉES INTÉGRALEMENT

Je vous remercie de la confiance que vous me témoignez et me réjouis à l'avance de pouvoir travailler avec vous à l'avenir pour nous assurer que vos objectifs financiers répondent toujours à vos besoins en constante évolution. Si je peux vous venir en aide de quelque façon que ce soit, n'hésitez pas à communiquer avec moi.

Si vous connaissez quelqu'un qui pourrait aussi bénéficier de mes services, je vous saurais gré de bien vouloir lui transmettre mes coordonnées.

Veillez conserver la présente lettre avec votre contrat d'assurance pour vous rappeler les raisons pour lesquelles vous avez souscrit ce contrat.



EXEMPLE NO 1 : RECOMMANDATIONS ACCEPTÉES INTÉGRALEMENT

RECOMMANDATION

Selon le montant et la période d'amortissement de votre prêt hypothécaire, je vous ai recommandé de souscrire un contrat d'assurance vie temporaire de 10 ans renouvelable d'une somme assurée de 250 000 \$. Le produit en cause [nom du contrat] est offert par [nom de l'assureur].





EXEMPLE NO 1 : RECOMMANDATIONS ACCEPTÉES INTÉGRALEMENT

FAITES ET BESOINS

Lors de notre rencontre, vous avez indiqué que vous et votre mari venez tout juste d'acheter une maison et attendez la naissance de votre premier enfant. Étant le seul soutien de la famille, vous souhaitez un moyen abordable pour soit rembourser votre prêt hypothécaire ou vous procurer des fonds pour couvrir les paiements hypothécaires advenant votre décès. Vous avez également indiqué que vous disposiez d'une somme maximale de 150 \$ par mois.





EXEMPLE NO 1 : RECOMMANDATIONS ACCEPTÉES INTÉGRALEMENT

COUVERTURES ET LACUNES



Le contrat d'assurance vie temporaire renouvelable de 10 ans répond à votre besoin immédiat de souscrire une assurance hypothécaire abordable. L'assurance vie temporaire prévoit une couverture d'assurance temporaire qui prend fin à l'âge de 85 ans. La garantie est que vos primes resteront les mêmes pendant dix ans.



EXEMPLE NO 1 : RECOMMANDATIONS ACCEPTÉES INTÉGRALEMENT

Si vous avez toujours besoin d'une protection d'assurance après dix ans, vous pourrez renouveler ce contrat à une prime plus élevée qui sera garantie elle aussi pendant une autre période de dix ans.

Au fur et à mesure que votre situation change, vous avez la possibilité de transformer votre couverture d'assurance vie temporaire en une protection permanente sans avoir à répondre à un questionnaire médical.



EXEMPLE NO 1 : RECOMMANDATIONS ACCEPTÉES INTÉGRALEMENT

APPEL À L'ACTION

Veillez m'indiquer si tous les renseignements mentionnés précédemment sont exacts ou si vous avez des questions à propos du contrat ou des raisons pour lesquelles il vous a été recommandé.

J'ai défini un rappel pour me notifier de communiquer avec vous au mois de mars, avant le renouvellement de votre contrat d'assurance vie temporaire, afin de discuter de la question de savoir si un renouvellement ou un échange serait plus avantageux pour vous.



EXEMPLE NO 1 : RECOMMANDATIONS ACCEPTÉES INTÉGRALEMENT

APPEL À L'ACTION

Veillez conserver la présente lettre avec votre contrat d'assurance pour vous rappeler les raisons pour lesquelles vous avez souscrit ce contrat.





EXEMPLE NO 2 : RECOMMANDATIONS ACCEPTÉES EN PARTIE



- Comment devez-vous décrire la situation si la cliente ou le client n'accepte pas vos conseils?
- S'il existe une lacune dans la couverture, doit-elle être consignée?
- Est-il approprié d'inclure un plan pour le suivi ultérieur des besoins insatisfaits?

EXEMPLE NO 2 : RECOMMANDATIONS ACCEPTÉES EN PARTIE

Je vous remercie d'avoir accepté de me rencontrer pour me permettre de vous guider dans la mise en place d'une solution qui vous permettra d'atteindre vos objectifs financiers.

Lors de notre rencontre, vous avez mentionné être financièrement à l'aise et que vous recherchez un moyen fiscalement avantageux de constituer et faire fructifier votre patrimoine tout en y ayant accès et en constituant un héritage pour vos enfants. Vous avez également indiqué que vous disposiez d'une somme maximale de 600 \$ par mois.

D'après nos discussions, je vous ai recommandé de souscrire un contrat d'assurance vie permanente d'une somme assurée de 300 000 \$ auquel serait annexé un avenant d'assurance maladies graves de 80 000 \$. Le contrat d'assurance vie [nom du contrat] est offert par [nom de l'assureur]. Le contrat d'assurance maladies graves [nom du contrat] est offert par [nom de l'assureur].

Nous avons discuté de la façon dont un contrat d'assurance vie procure une croissance avec avantages fiscaux. En ajoutant l'option de dépôt Excelérateur (ODE) et en effectuant des dépôts supplémentaires selon le maximum permis au titre du contrat, vous augmenterez ainsi la valeur de rachat à laquelle vous pouvez accéder. La prestation de décès libre d'impôt fournira un héritage à vos bénéficiaires.





EXEMPLE NO 2 : RECOMMANDATIONS ACCEPTÉES EN PARTIE

Je vous ai suggéré l'ajout d'un avenant d'assurance maladies graves à votre contrat d'assurance vie. L'assurance maladies graves prévoit des fonds pour vous aider à acquitter la prime afin que votre plan financier soit toujours sur la bonne voie dans le cas où vous deviendriez malade sans pouvoir travailler. Vous avez mentionné que l'assurance maladies graves n'était pas une priorité immédiate et avez décidé de ne pas y souscrire pour le moment.

Vous avez consenti à utiliser la somme totale d'une prime mensuelle de 600 \$ pour souscrire un contrat d'assurance vie d'une somme assurée de 600 000 \$. L'an prochain, nous nous rencontrerons afin de discuter de l'ajout de l'avenant d'assurance maladies graves. J'ai défini un rappel pour me notifier de communiquer avec vous au mois de mars afin de convenir de notre prochain rendez-vous.

Veillez m'indiquer si tous les renseignements mentionnés précédemment sont exacts ou si vous avez des questions à propos du contrat ou des raisons pour lesquelles il vous a été recommandé.



EXEMPLE NO 2 : RECOMMANDATIONS ACCEPTÉES EN PARTIE



Je vous remercie de la confiance que vous me témoignez et me réjouis à l'avance de pouvoir travailler avec vous à l'avenir pour nous assurer que vos objectifs financiers répondent toujours à vos besoins en constante évolution. Si je peux vous venir en aide de quelque façon que ce soit, n'hésitez pas à communiquer avec moi.

Si vous connaissez quelqu'un qui pourrait aussi bénéficier de mes services, je vous saurais gré de bien vouloir lui transmettre mes coordonnées.

Veuillez conserver la présente lettre avec votre contrat d'assurance pour vous rappeler les raisons pour lesquelles vous avez souscrit ce contrat.



EXEMPLE NO 2 : RECOMMANDATIONS ACCEPTÉES EN PARTIE



RECOMMANDATION

D'après nos discussions, je vous ai recommandé de souscrire un contrat d'assurance vie permanente d'une somme assurée de 300 000 \$ auquel serait annexé un avenant d'assurance maladies graves de 80 000 \$. Le contrat d'assurance vie [nom du contrat] est offert par [nom de l'assureur]. Le contrat d'assurance maladies graves [nom du contrat] est offert par [nom de l'assureur].



EXEMPLE NO 2 : RECOMMANDATIONS ACCEPTÉES EN PARTIE

FAITS ET BESOINS

Lors de notre rencontre, vous avez mentionné être financièrement à l'aise et que vous recherchez un moyen fiscalement avantageux de constituer et faire fructifier votre patrimoine tout en y ayant accès et en constituant un héritage pour vos enfants. Vous avez également indiqué que vous disposiez d'une somme maximale de 600 \$ par mois.



EXEMPLE NO 2 : RECOMMANDATIONS ACCEPTÉES EN PARTIE

COUVERTURES ET LACUNES



Nous avons discuté de la façon dont un contrat d'assurance vie procure une croissance avec avantages fiscaux. En ajoutant l'option de dépôt Excelérateur (ODE) et en effectuant des dépôts supplémentaires selon le maximum permis au titre du contrat, vous augmenterez ainsi la valeur de rachat à laquelle vous pouvez accéder. La prestation de décès libre d'impôt fournira un héritage à vos bénéficiaires.



EXEMPLE NO 2 : RECOMMANDATIONS ACCEPTÉES EN PARTIE

COUVERTURES ET LACUNES

Je vous ai suggéré l'ajout d'un avenant d'assurance maladies graves à votre contrat d'assurance vie. L'assurance maladies graves prévoit des fonds pour vous aider à acquitter la prime afin que votre plan financier soit toujours sur la bonne voie dans le cas où vous deviendriez malade sans pouvoir travailler.





EXEMPLE NO 2 : RECOMMANDATIONS ACCEPTÉES EN PARTIE

COUVERTURES ET LACUNES

Vous avez mentionné que l'assurance maladies graves n'était pas une priorité immédiate et avez décidé de ne pas y souscrire pour le moment.

Vous avez consenti à utiliser la somme totale d'une prime mensuelle de 600 \$ pour souscrire un contrat d'assurance vie d'une somme assurée de 600 000 \$.



EXEMPLE NO 2 : RECOMMANDATIONS ACCEPTÉES EN PARTIE



APPEL À L'ACTION

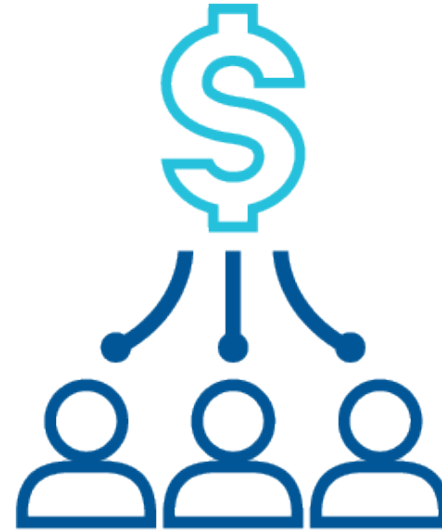
L'an prochain, nous nous rencontrerons afin de discuter de l'ajout de l'avenant d'assurance maladies graves. J'ai défini un rappel pour me notifier de communiquer avec vous au mois de mars afin de convenir de notre prochain rendez-vous.

Veillez m'indiquer si tous les renseignements mentionnés précédemment sont exacts ou si vous avez des questions à propos du contrat ou des raisons pour lesquelles il vous a été recommandé.

Veillez conserver la présente lettre avec votre contrat d'assurance pour vous rappeler les raisons pour lesquelles vous avez souscrit ce contrat.

EXEMPLE NO 3 : PRODUIT DE GESTION DU PATRIMOINE AVEC OPTIONS QUANT AUX FRAIS

- Pouvez-vous utiliser une lettre explicative standard pour toutes les opérations?
- Que devez-vous préciser au sujet du choix d'une option quant aux frais (CICV)?
- Si le produit est un fonds distinct, devez-vous tout de même produire un résumé de votre collecte de renseignements, de votre analyse des besoins et de votre recommandation?



EXEMPLE NO 3 : PRODUIT DE GESTION DU PATRIMOINE AVEC OPTIONS QUANT AUX FRAIS

Je vous remercie de m'avoir permis de vous aider à trouver une solution qui saura répondre à vos besoins en matière de placement.

Lors de notre rencontre, vous avez indiqué que vous aviez récemment hérité de la somme de 20 000 \$ de la succession de vos parents. Vous envisagez de prendre votre retraite dans 15 ans environ et souhaitez la commencer avec des vacances de rêve. Vous aimeriez utiliser votre héritage pour financer ces vacances.

Nous avons passé en revue votre avis de cotisation de l'Agence de revenu du Canada et avons déterminé que votre plafond de cotisation à votre REER et votre CELI n'a pas encore été atteint; ce qui vous permet d'effectuer un dépôt de la somme de 20 000 \$. Ces deux options vous permettent de placer vos gains à l'abri de l'impôt. Vous avez décidé d'investir dans un CELI puisqu'il vous permet une certaine flexibilité et une facilité d'accès à votre argent en cas de besoin. Bien que vous ayez dit vouloir investir sur le marché des actions, vous ne vous sentiez pas à l'aise avec le risque inhérent aux placements dans des fonds communs. Nous avons également rempli le formulaire Questionnaire du profil d'investisseur. Celui-ci nous a permis de comprendre votre comportement à l'égard du risque et ainsi déterminer la composition de placements la mieux adaptée pour vous.





EXEMPLE NO 3 : PRODUIT DE GESTION DU PATRIMOINE AVEC OPTIONS QUANT AUX FRAIS



D'après nos discussions, je vous ai recommandé d'investir dans des fonds distincts [nom du contrat] détenus dans un CELI. Ces contrats sont offerts par [nom de l'assureur]. Ces fonds distincts offrent des garanties au décès et à l'échéance de 100 %. La date d'échéance est fixée dans 15 ans à partir de la date du dépôt. À la date d'échéance, lorsque vient le temps d'accéder à votre argent pour vos vacances, vous avez la garantie de recevoir la plus élevée des sommes entre la valeur marchande (ou valeur de marché) ou la totalité de votre placement initial, soit 20 000 \$. En tenant compte de votre profil de risque, votre argent a été déposé dans trois fonds distincts, dont un à risque modéré et les deux autres à risque faible à modéré. Cela vous offre une exposition aux actions américaines et canadiennes ainsi qu'au marché obligataire. Vous pouvez investir des sommes supplémentaires dans ces fonds en tout temps. Vous pouvez aussi transférer les sommes investies dans d'autres fonds indiqués au contrat ou investir des sommes supplémentaires dans un fonds différent. Il vous est également possible d'accéder à votre argent à tout moment; cependant, cela pourrait avoir des répercussions sur les garanties associées au contrat.

Ce contrat comporte diverses options quant aux frais d'acquisition. Vous avez choisi l'option sans frais d'acquisition, car vous souhaitiez accéder à la totalité de votre placement à tout moment, sans frais de rachat.



EXEMPLE NO 3 : PRODUIT DE GESTION DU PATRIMOINE AVEC OPTIONS QUANT AUX FRAIS

Veillez m'indiquer si tous les renseignements mentionnés précédemment sont exacts ou si vous avez des questions à propos de votre placement, du contrat ou des raisons pour lesquelles il vous a été recommandé. J'ai défini un rappel pour me notifier de communiquer avec vous au mois de mars afin de passer votre contrat en revue. À ce moment-là, nous pourrons évaluer le rendement de vos placements et si certains changements s'avèrent nécessaires pour nous assurer que vos placements vous permettent toujours d'atteindre vos objectifs financiers.

Je vous remercie de la confiance que vous me témoignez et me réjouis à l'avance de pouvoir travailler avec vous à l'avenir pour nous assurer que vos solutions de placement répondent toujours à vos besoins en constante évolution. Si je peux vous venir en aide de quelque façon que ce soit, n'hésitez pas à communiquer avec moi.

Si vous connaissez quelqu'un qui pourrait aussi bénéficier de mes services, je vous saurais gré de bien vouloir lui transmettre mes coordonnées.

Veillez conserver la présente lettre avec votre contrat d'assurance pour vous rappeler les raisons pour lesquelles vous avez souscrit ce contrat.





EXEMPLE NO 3 : PRODUIT DE GESTION DU PATRIMOINE AVEC OPTIONS QUANT AUX FRAIS



RECOMMANDATION

D'après nos discussions, je vous ai recommandé d'investir dans des fonds distincts [nom du contrat] détenus dans un CELI. Ces contrats sont offerts par [nom de l'assureur].



EXEMPLE NO 3 : PRODUIT DE GESTION DU PATRIMOINE AVEC OPTIONS QUANT AUX FRAIS

FAITS ET BESOINS

Lors de notre rencontre, vous avez indiqué que vous aviez récemment hérité de la somme de 20 000 \$ de la succession de vos parents. Vous envisagez de prendre votre retraite dans 15 ans environ et souhaitez la commencer avec des vacances de rêve. Vous aimeriez utiliser votre héritage pour financer ces vacances.





EXEMPLE NO 3 : PRODUIT DE GESTION DU PATRIMOINE AVEC OPTIONS QUANT AUX FRAIS



FAITS ET BESOINS

Vous avez décidé d'investir dans un CELI puisqu'il vous permet une certaine flexibilité et une facilité d'accès à votre argent en cas de besoin. Bien que vous ayez dit vouloir investir sur le marché des actions, vous ne vous sentiez pas à l'aise avec le risque inhérent aux placements dans des fonds communs. Nous avons également rempli le formulaire Questionnaire du profil d'investisseur. Celui-ci nous a permis de comprendre votre comportement à l'égard du risque et ainsi déterminer la composition de placements la mieux adaptée pour vous.



EXEMPLE NO 3 : PRODUIT DE GESTION DU PATRIMOINE AVEC OPTIONS QUANT AUX FRAIS

FAITS ET BESOINS

Vous avez décidé d'investir dans un CELI puisqu'il vous permet une certaine flexibilité et une facilité d'accès à votre argent en cas de besoin. Bien que vous ayez dit vouloir investir sur le marché des actions, vous ne vous sentiez pas à l'aise avec le risque inhérent aux placements dans des fonds communs. Nous avons également rempli le formulaire Questionnaire du profil d'investisseur. Celui-ci nous a permis de comprendre votre comportement à l'égard du risque et ainsi déterminer la composition de placements la mieux adaptée pour vous.





EXEMPLE NO 3 : PRODUIT DE GESTION DU PATRIMOINE AVEC OPTIONS QUANT AUX FRAIS

COUVERTURES ET LACUNES

Ces fonds distincts offrent des garanties au décès et à l'échéance de 100 %. La date d'échéance est fixée dans 15 ans à partir de la date du dépôt. À la date d'échéance, lorsque vient le temps d'accéder à votre argent pour vos vacances, vous avez la garantie de recevoir la plus élevée des sommes entre la valeur marchande (ou valeur de marché) ou la totalité de votre placement initial, soit 20 000 \$.



EXEMPLE NO 3 : PRODUIT DE GESTION DU PATRIMOINE AVEC OPTIONS QUANT AUX FRAIS



COUVERTURES ET LACUNES

En tenant compte de votre profil de risque, votre argent a été déposé dans trois fonds distincts, dont un à risque modéré et les deux autres à risque faible à modéré. Cela vous offre une exposition aux actions américaines et canadiennes ainsi qu'au marché obligataire. Vous pouvez investir des sommes supplémentaires dans ces fonds en tout temps. Vous pouvez aussi transférer les sommes investies dans d'autres fonds indiqués au contrat ou investir des sommes supplémentaires dans un fonds différent. Il vous est également possible d'accéder à votre argent à tout moment; cependant, cela pourrait avoir des répercussions sur les garanties associées au contrat.



EXEMPLE NO 3 : PRODUIT DE GESTION DU PATRIMOINE AVEC OPTIONS QUANT AUX FRAIS



STRUCTURE DE FRAIS

Ce contrat comporte diverses options quant aux frais d'acquisition. Vous avez choisi l'option sans frais d'acquisition, car vous souhaitez accéder à la totalité de votre placement à tout moment, sans frais de rachat.



EXEMPLE NO 3 : PRODUIT DE GESTION DU PATRIMOINE AVEC OPTIONS QUANT AUX FRAIS

APPEL À L'ACTION

Veillez m'indiquer si tous les renseignements mentionnés précédemment sont exacts ou si vous avez des questions à propos de votre placement, du contrat ou des raisons pour lesquelles il vous a été recommandé. J'ai défini un rappel pour me notifier de communiquer avec vous au mois de mars afin de passer votre contrat en revue. À ce moment-là, nous pourrions évaluer le rendement de vos placements et si certains changements s'avèrent nécessaires pour nous assurer que vos placements vous permettent toujours d'atteindre vos objectifs financiers.

Veillez conserver la présente lettre avec votre contrat d'assurance pour vous rappeler les raisons pour lesquelles vous avez souscrit ce contrat.





EXEMPLE NO 4 : EXÉCUTION D'UN ORDRE

- Une lettre explicative est-elle nécessaire si la cliente ou le client sait ce qu'il veut et qu'il souhaite tout simplement passer une commande?
- Devez-vous résumer les faits et les besoins même si le client déclare qu'il n'a pas besoin de conseils?





EXEMPLE NO 4 : EXÉCUTION D'UN ORDRE

Comme vous me l'avez demandé, j'ai présenté une proposition à [nom de l'assureur] relativement au produit [nom du contrat].

Ce contrat d'assurance vie temporaire de 20 ans d'une somme assurée de 500 000 \$ correspond à la durée et au montant de votre prêt hypothécaire. Comme votre banque l'exige, le contrat est cédé en garantie à [nom de la banque]. Si vous décédez et que la prestation de décès est supérieure au solde du prêt hypothécaire, la différence sera versée à la personne bénéficiaire que vous désignez.

Veillez m'indiquer si tous les renseignements mentionnés précédemment sont exacts ou si vous avez des questions à propos du contrat ou des raisons pour lesquelles il vous a été recommandé. Si je peux vous venir en aide de quelque façon que ce soit, n'hésitez pas à communiquer avec moi.

Veillez conserver la présente lettre avec votre contrat d'assurance pour vous rappeler les raisons pour lesquelles vous avez souscrit ce contrat.





EXEMPLE NO 4 : EXÉCUTION D'UN ORDRE

DIRECTIVE DU CLIENT

Comme vous me l'avez demandé, j'ai présenté une proposition à [nom de l'assureur] relativement au produit [nom du contrat].





EXEMPLE NO 3 : PRODUIT DE GESTION DU PATRIMOINE AVEC OPTIONS QUANT AUX FRAIS



FAITS ET BESOINS

Ce contrat d'assurance vie temporaire de 20 ans d'une somme assurée de 500 000 \$ correspond à la durée et au montant de votre prêt hypothécaire. Comme votre banque l'exige, le contrat est cédé en garantie à [nom de la banque].



EXEMPLE NO 4 : EXÉCUTION D'UN ORDRE



COUVERTURES ET LACUNES

Si vous décédez et que la prestation de décès est supérieure au solde du prêt hypothécaire, la différence sera versée à la personne bénéficiaire que vous désignez.



EXEMPLE NO 4 : EXÉCUTION D'UN ORDRE

APPEL À L'ACTION

Veillez m'indiquer si tous les renseignements mentionnés précédemment sont exacts ou si vous avez des questions à propos du contrat ou des raisons pour lesquelles il vous a été recommandé. Si je peux vous venir en aide de quelque façon que ce soit, n'hésitez pas à communiquer avec moi.

Veillez conserver la présente lettre avec votre contrat d'assurance pour vous rappeler les raisons pour lesquelles vous avez souscrit ce contrat.





CONCLUSION

Une lettre explicative bien conçue :

atteste et documente le caractère approprié de la vente effectuée rappelle à la cliente ou au client lesquels de ses besoins ont été satisfaits par l'assurance et lesquels pourraient être encore à combler résume les faits et les détails liés à une opération d'une manière qui soit facile à comprendre pour le client

CETTE PRÉSENTATION EST DESTINÉE EXCLUSIVEMENT AUX CONSEILLERS.

POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS

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.

Code de déontologie - Code de déontologie du conseiller

Le Code de déontologie du conseiller de l'Assurance vie Équitable énonce les attentes à l'égard des conseillers dans la façon de traiter avec les clients et les autres parties prenantes. Le code de déontologie fait partie intégrante de votre relation contractuelle avec nous. Passer en revue le [Code de déontologie du conseiller](#).

[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](#) >

POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS

Rendez-vous sur le site Web de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes :

<https://www.accap.ca>

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/Lapproche>



QUESTIONS?

