

LISTE DE CONTRÔLE VÉRIFICATION DU DOSSIER DU CLIENT – QUÉBEC

Général – contenu du dossier	
	Autorisation du client concernant ses renseignements personnels (création d'un dossier client, accès par un autre intervenant, partage de renseignements avec le conjoint, etc.) <input type="checkbox"/> Autorisation du conjoint <input type="checkbox"/> Autorisation de l'assuré - <i>si applicable</i>
	Infos sur le client: nom, date de naissance, adresse, numéros de téléphone (numéros de téléc. et adresse électronique, le cas échéant) (voir le Portefeuille du client – RéseauRep)
	Divulgaration des renseignements sur le conseiller signé par le propriétaire de police
	Analyse factuelle <input type="checkbox"/> Accusé de réception
	Analyse des besoins <input type="checkbox"/> Vie <input type="checkbox"/> Protection du vivant <input type="checkbox"/> Fonds distinct <input type="checkbox"/> Collective
	Auxiliaire de vente ou illustration de produits utilisés lors des présentations, ou les deux
	Recommandations du conseiller <input type="checkbox"/> Stagiaires : Recommandations approuvées et signée par superviseur
	Lettre explicative
	Confirmation de la décision du client de ne pas suivre les recommandations du représentant malgré ses explications
	Date de la proposition; Mode(s) et Date(s) de paiement du produit vendu ou du service rendu (ex. : notes au dossier, sommaire de police, etc.)
	Copies de la correspondance pertinente (du représentant, du client ou du siège social), y compris les messages électroniques, les lettres et les télécopies
	Sommaire daté des discussions ou des rencontres avec le client
	Registre des communications et tentatives infructueuses (ex. : demande de service par le client, offre de service par le conseiller), avec mention de la date, la nature et la méthode de communication
	Séparation des dossiers : <input type="checkbox"/> assurances collectives <input type="checkbox"/> Quadrus <input type="checkbox"/> Conjoints <input type="checkbox"/> Corporations
	<u>Dossiers du planificateur financier (Pl. fin.)</u> : Mandat et rapport du planificateur financier
	<u>Dossiers d'assurance collective</u> : Lettre de mandat
a) Assurance – vie et protection du vivant	
	Illustrations de polices d'assurance-vie en vigueur ayant fait l'objet de discussions ou de révisions avec les clients, les notes supplémentaires ou commentaires étant annexés à l'exemple (y compris le numéro de police et la date d'établissement)
	Dans le cas d'un remplacement de police <input type="checkbox"/> Copie du formulaire au dossier <input type="checkbox"/> Formulaire lisible et entièrement complété <input type="checkbox"/> Preuve d'envoi au dossier
	Copie de la proposition, incluant les informations de nature médicale et sur le style de vie
	Illustration de police au moment de la livraison signé OU l'Accusé de réception signé et sommaire de police
	Formulaires/confirurations relatifs à diverses transactions ou demandes (p. ex., demandes relatives à l'utilisation des fonds, demandes visant des participations ou des avances, demandes de service à la clientèle)
	Pour l'assurance vie universelle, évaluation du profil du risque (p. ex. Logiciel de répartition de l'actif - Canada-Vie, ou autre outil semblable utilisé)
b) Fonds distincts	
	Évaluation du profil du risque (p. ex. Logiciel de répartition de l'actif - Canada-Vie, ou autre outil semblable utilisé) <input type="checkbox"/> Erreur de calcul
	Si le formulaire <i>Autorisation d'effectuer des transactions</i> (AET) a été signé, un exemplaire doit être conservé dans le dossier Les instructions du client sont-elles documentées? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	Copies des propositions (demandes) de produits d'épargne et/ou de revenu
	Discussions documentées sur le produit incluant les caractéristiques, garanties et frais associés
	Copies des formulaires/confirurations de transactions subséquentes
	Documentation à l'appui d'un prêt-levier, le cas échéant – <u>voir la liste de contrôle de la stratégie de levier financier</u>

Les éléments non autorisés suivants étaient-ils au dossier?

Documents originaux appartenant aux clients : polices d'assurance, relevés émis par d'autres sociétés, testaments, procurations, certificats de mariage, déclarations de revenus ou avis de cotisation, documents de prêts, hypothécaires ou de titres de propriété <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Exemplaire à l'intention du client <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Formulaire et chèque pré-signés en blanc <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non

Liste de contrôle Support à la vente

Exigences	
	Outil d'analyse des besoins utilisé (NaviPlan, Logiciel de répartition de l'actif - Canada-Vie (ou autre outil semblable) utilisé)
	L'analyse factuelle contient :
	Besoins/buts et priorités du client/assuré
	Polices et/ou contrats qu'il détient
	Caractéristiques de ses polices/contrats
	Émetteurs de ses polices/contrats
	Ses revenus
	Sa situation financière
	État civil/Personne(s) à charge
	Obligations familiales/personnelles
	Autres éléments nécessaires
	Mandat (assurance collective) contient :
	L'identification du preneur ou de la personne désignée à titre de personne-ressource
	La nature et l'étendue du mandat
	L'analyse de besoins financiers (ABF)
	Dans le cas d'un appel d'offres sur un ou plusieurs produits, une comparaison des garanties, incluant les coûts et divergences observées
	Dans le cas d'un renouvellement, la description du régime existant et l'analyse de l'expérience du groupe
	Actifs et passifs pour polices de Fonds distinct
	Recommandations du conseiller
	Recommandations correspondent aux besoins identifiés, sinon, justification documentée
	Renonciation aux recommandations documentée- si applicable
	Placements correspondent au profil d'investisseur
	Risques liés aux investissements expliqués et documentés – si applicable
	Si les placements ne correspondent pas au profil d'investisseur, reconnaissance et/ou documentation à l'appui de la décision

Liste de contrôle de la stratégie de levier financier

Exigences	
	Analyse factuelle dûment remplie
	Confirmation de revenu (copie d'un talon de paye récent ou d'un avis de cotisation)
	Outil d'analyse des besoins utilisé (ex. : Logiciel de répartition de l'actif - Canada-Vie (ou autre outil semblable) utilisé)
	Exemple à l'égard de l'amplification des gains et des pertes sur placements lors du recours à la stratégie « Emprunter pour investir »
	Liste de contrôle – Emprunter pour investir signée
	Feuille de travail sur la pertinence de la stratégie de levier financier signée, le cas échéant
	Formulaire de placement et confirmations