



Jun 2017

**Document de référence
DES PRATIQUES COMMERCIALES AXÉES SUR LES BESOINS DES
CLIENTS**

© Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc., 2017

Introduction

Lorsqu'un consommateur envisage de souscrire un produit d'assurance vie ou d'assurance maladie, il est important qu'il possède des renseignements pertinents sur le produit, la façon dont celui-ci répond à ses besoins, la société offrant le produit, le conseiller et les liens d'affaires de ce dernier.

Le présent module de formation porte sur les pratiques commerciales fondées sur les besoins dont il est question dans le document de référence de l'ACCAP intitulé *L'Approche*.

Le module a été élaboré en coopération avec Advocis, les Courtiers Indépendants en Sécurité Financière du Canada et la Canadian Association of Independent Life Brokerage Agencies.

Les pratiques proposées relativement à la communication de renseignements concernant les conseillers vont dans le sens des principes de gestion des conflits d'intérêts adoptés par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA).

Des pratiques commerciales axées sur les besoins des clients

Nota

- 1. Pour donner droit à des unités de formation continue, la séance doit être présentée par un formateur reconnu.*
- 2. La séance peut être offerte par plusieurs formateurs. Vous pouvez obtenir des unités de formation continue une fois seulement pour cette séance.*



Contexte

Au printemps 2006, 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 pouvant survenir dans le cadre de la souscription des produits d'assurances de personnes.

Ces principes sont les suivants : les intérêts du consommateur doivent avoir priorité sur ceux du conseiller; les consommateurs doivent être informés de tout conflit d'intérêts ou risque de conflit d'intérêts; le produit recommandé doit convenir aux besoins du consommateur.

Le processus recommandé par l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP) pour veiller à ce que le produit vendu convienne aux besoins du client est décrit dans le document de référence « L'approche » (dont traite le présent exposé).

Contexte (suite)

Vu l'attention accordée de par le monde à la promotion d'une culture axée sur le consommateur dans le secteur de l'assurance vie, l'ACCAP a établi un groupe de travail chargé de se pencher sur la distribution en assurance individuelle. En 2016, l'Association 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 du groupe de travail.

Est notamment recommandé dans l'énoncé que soit fourni au client un résumé expliquant pourquoi le conseiller a recommandé un produit donné. Par suite de cette recommandation, l'ACCAP a incorporé à « L'approche » un élément prévoyant la remise d'une lettre explicative.

Pratiques commerciales fondées sur les besoins – Pour un système axé sur le client

Le maintien d'une solide approche client et l'établissement de processus et de procédures aptes à protéger les clients sont depuis longtemps les piliers de la législation sur les assurances, de la réglementation du marché, et de l'industrie des assurances vie et maladie au Canada.

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

Pratiques commerciales fondées sur les besoins – Pour un système axé sur le client

Effectuer une analyse des besoins avant de formuler une recommandation, et remettre au client une copie de ces renseignements ainsi qu'une description courte et facile à comprendre du produit recommandé et de la façon dont il répond à ses besoins, sont des composantes essentielles du traitement équitable des clients.

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, et aide les conseillers à gérer les attentes des clients et à résoudre les plaintes et les différends de manière équitable.

Messages clés

- La vente fondée sur les besoins s'inscrit dans une approche de distribution axée sur le client. Il s'agit d'une attente de l'industrie et des autorités de réglementation, voire d'une exigence dans certains territoires de compétence.
- La vente axée sur les besoins comporte une analyse des besoins et la remise d'une lettre explicative à chaque vente.
- Les assureurs et les AG devraient traiter de ces pratiques dans leurs programmes de formation.
- D'ici un an, l'analyse des besoins et la lettre explicative feront partie des vérifications des assureurs.

« L'approche »

« Des pratiques commerciales axées sur les besoins des clients : L'approche de l'industrie » décrit le processus à suivre pour vendre au client un produit adapté à ses besoins.

Mise à jour de « L'approche » :

- Principe et éléments à l'appui
- FAQ
- Ajout d'une annexe

Vente d'un produit adapté aux besoins

Éléments à l'appui :

- Attentes du client
- Évaluation des besoins
- Information fournie
- Conseils et recommandations
- Collecte de renseignements
- Lettre explicative

Attentes du client

Le conseiller et le client devraient avoir une compréhension commune des services auxquels s'attend le client dans le cadre de l'opération envisagée et de la relation à long terme.

Le conseiller confirmera :

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

Renseignements devant être fournis

Le conseiller doit fournir par écrit les renseignements suivants :

1. Permis détenu et territoire de compétence
2. Société(s) que représente le conseiller
3. Nature des liens avec la (les) société(s) représentée(s)
4. Façon dont le conseiller est rémunéré
5. Si le conseiller peut avoir droit à une rémunération supplémentaire
6. Tout conflit d'intérêts
7. Droit du consommateur de demander des renseignements supplémentaires

Vente fondée sur les besoins



Remise d'une lettre explicative

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

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 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

Contenu

Chaque lettre explicative doit préciser :

- Le produit souscrit
- Le type d'assurance, l'assureur en cause et le nom du produit
- Les principaux faits
- Les besoins auxquels le produit satisfait et toute lacune dans la couverture
- Un plan de suivi relativement aux besoins insatisfaits
- Les options offertes quant aux frais

Livraison

Fournir la lettre explicative :

- au plus tard à la date où le client reçoit la police
 - par courrier électronique si le client y consent
 - après chaque opération
-
- * Conserver une copie de la lettre dans le dossier du client
 - * Encourager le client à conserver lui aussi une copie de la lettre dans ses dossiers

Structure de la lettre

Structure suggérée :

- Recommandation
- Résumé des faits et des besoins
- Montant de la couverture et toute lacune dans la couverture
- Caractère approprié de la structure de frais [CICV seulement]
- « Appel à l'action »

Rédiger la lettre

Questions

- Dois-je préparer une lettre explicative si le client compte suivre intégralement mes conseils?
- Dois-je 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 n° 1 :

Recommandations acceptées intégralement

Je vous recommande de souscrire une assurance vie temporaire renouvelable de 10 ans, soit la police [nom de la police] offerte par [nom de l'assureur].

Lors de notre rencontre, vous avez dit que vous et votre mari étiez jeunes et en bonne santé, que vous attendiez votre premier enfant, et que vous veniez d'acheter une maison. Vous dites être le seul soutien de famille, et vouloir une option bon marché pour rembourser intégralement votre prêt hypothécaire si vous deviez décéder.

Cette police répond à vos besoins, car elle vous fournit la couverture souhaitée (250 000 \$) de la façon la plus économique qui soit. Vous pourriez obtenir une couverture à plus long terme, mais elle coûterait plus cher. Si vous souscrivez une police renouvelable de dix ans, l'assureur maintiendra la couverture pendant les dix ans, à condition que vous payiez la prime chaque année.

Si l'un des renseignements qui précèdent, sur vous ou sur vos besoins, était inexact, veuillez m'en informer immédiatement. Si vous avez des questions sur la police ou les raisons pour lesquelles je vous la recommande, n'hésitez pas à me les poser maintenant ou en tout temps. Vous devriez en outre conserver cette lettre dans vos dossiers personnels pour vous rappeler la raison d'être de la police.

Questions

- Comment dois-je décrire la situation si le client n'accepte pas mes 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 n° 2 : Recommandations acceptées en partie

Je vous recommande de souscrire une assurance vie universelle et une assurance maladies graves. La police d'assurance vie universelle [nom de la police] est offerte par [nom de l'assureur].

La police d'assurance maladies graves [nom de la police] est offerte par [nom de l'assureur]. Lors de notre rencontre, vous avez dit être bien nanti et soucieux avant tout de bâtir un héritage pour vos enfants de façon efficace sur le plan fiscal. Vous avez aussi dit être en bonne santé, mais vouloir davantage de sécurité financière au cas où vous tomberiez malade et seriez incapable de travailler.

Nous avons discuté des diverses façons dont vous pouvez utiliser l'assurance vie universelle. Pour le moment, la façon la plus efficace de combler vos besoins est tout simplement de payer les primes. Vous avez aussi indiqué que l'assurance maladies graves n'était pas une priorité immédiate, et que vous alliez y réfléchir davantage.

Dans un an à peu près, nous discuterons de l'assurance maladies graves.

Si l'un des renseignements qui précèdent, sur vous ou sur vos besoins, était inexact, veuillez m'en informer immédiatement.

Si vous avez des questions sur la police ou les raisons pour lesquelles je vous la recommande, n'hésitez pas à me les poser maintenant ou en tout temps. Vous devriez en outre conserver cette lettre dans vos dossiers personnels pour vous rappeler la raison d'être de la police.

Questions

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

Exemple n° 3 : Produit de gestion du patrimoine avec options quant aux frais

Comme convenu, j'ai présenté la proposition de contrat individuel à capital variable (CICV). Le produit en cause [nom du contrat] est offert par [nom de l'assureur].

Lors de notre rencontre, vous avez dit vouloir investir en bourse, mais ne pas être à l'aise avec le risque inhérent aux placements dans des fonds communs. Vous avez dit vouloir plutôt placer votre argent dans un fonds distinct.

Le CICV que vous avez souscrit est assorti des garanties de base applicables à la prestation de décès et à l'échéance. Cela signifie que vous ne pouvez pas perdre plus de 25 % de votre investissement. Cette garantie s'applique aux fonds investis dans le contrat jusqu'à l'échéance de celui-ci ou jusqu'à votre décès. Comme convenu, si vous deviez faire un retrait avant et que la valeur marchande était à la baisse, la valeur de votre placement baisserait d'autant.

Vous placez votre argent dans un fonds d'actions canadiennes. Vous pouvez investir des sommes supplémentaires dans ce fonds en tout temps. Vous pouvez aussi transférer les sommes investies dans un autre fonds indiqué au contrat ou investir des sommes supplémentaires dans un fonds différent.

Ce contrat comporte diverses options quant aux frais. Vous avez choisi un produit sans frais, car vous voulez que tout votre argent soit investi dès le départ; l'option frais d'acquisition reportés ne vous convient pas étant donné que vous pensez retirer une partie de votre argent alors que ces frais s'appliqueraient encore.

Si l'un des renseignements qui précèdent, sur vous ou sur vos besoins, était inexact, veuillez m'en informer immédiatement.

Si vous avez des questions sur le contrat ou vos placements, n'hésitez pas à me les poser maintenant ou en tout temps. Vous devriez en outre conserver cette lettre dans vos dossiers personnels pour vous rappeler la raison d'être du contrat.

Questions

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

Exemple n° 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 de la police].

Cette police temporaire de 20 ans d'un capital assuré de 500 000 \$ correspond à la durée et au montant de votre prêt hypothécaire. Comme votre banque l'exige, la police est cédée 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 votre bénéficiaire désigné.

Si l'un des renseignements qui précèdent, sur vous ou sur vos besoins, était inexact, veuillez m'en informer immédiatement.

Si vous avez des questions sur la police, n'hésitez pas à me les poser maintenant ou en tout temps. Vous devriez en outre conserver cette lettre dans vos dossiers personnels pour vous rappeler la raison d'être de la police.

Conclusion

Une lettre explicative bien conçue :

- atteste et documente le caractère approprié de la vente effectuée
- rappelle 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

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>

ANNEXE 1

Quiz

1. Une lettre explicative peut être envoyée électroniquement si le client a consenti à ce qu'on communique avec lui par voie électronique.
 - a. **Vrai**
 - b. Faux

2. La lettre explicative doit contenir ces renseignements, sauf un. Lequel?
 - a. Appel à l'action
 - b. Recommandation
 - c. Lacunes dans la couverture
 - d. Montant de la couverture
 - e. **Sociétés que représente le conseiller**

3. Lors de la vente d'un produit d'assurance individuelle à capital variable, la lettre explicative doit contenir un renseignement supplémentaire. Lequel?
 - a. **Des précisions sur la pertinence de l'option choisie quant aux frais**
 - b. La somme touchée par le conseiller relativement à la vente
 - c. Un aperçu du fonds
 - d. Aucune des réponses ci-dessus

4. La lettre explicative doit-elle indiquer les recommandations du conseiller que le client n'a pas retenues?
 - a. **Oui**
 - b. Non

5. La lettre explicative doit-elle être approuvée/signée par le client?
 - a. Non, cela n'est pas nécessaire. Une copie de la lettre lui est envoyée.
 - b. Non, mais elle doit être passée en revue lors de la délivrance de la police.
 - c. Oui, et une copie est conservée dans les dossiers du conseiller.
 - d. **Oui. Elle lui est en outre remise avec la police et une copie est conservée dans les dossiers du conseiller.**

6. La lettre explicative doit préciser (il peut y avoir plus d'une bonne réponse) :
 - a. **Le produit souscrit**
 - b. **Le type d'assurance, l'assureur en cause et le nom du produit**
 - c. **Les principaux faits**
 - d. **Les besoins auxquels le produit satisfait et toute lacune dans la couverture**
 - e. **Un plan de suivi relativement aux besoins insatisfaits**
 - f. Les provinces où le conseiller peut exercer

7. Quel est l'objectif de la lettre explicative? (il peut y avoir plus d'une bonne réponse)
 - a. **Confirmer les faits**
 - b. **Attester par écrit que le produit vendu est adapté aux besoins**
 - c. Prouver que la vente s'est faite en personne
 - d. **Prouver que le client comprend ce qu'il a acheté**
 - e. **Rappeler de contacter le conseiller si un renseignement est inexact ou manquant**
 - f. **Disposer d'un document expliquant pourquoi le produit a été souscrit**

8. Robert est un ami et il est déjà l'un de vos clients. Il vous demande de l'aider à souscrire une petite police d'assurance vie temporaire qui couvrirait l'hypothèque de son chalet. Devez-vous lui remettre une lettre explicative?
 - a. **Oui**
 - b. Non

9. Si une autorité de réglementation ou un assureur auditerait vos dossiers, pourraient-ils vous demander de voir une copie des lettres explicatives?
 - a. **Oui**
 - b. Non

10. Quand faut-il remettre une lettre explicative au client?
 - a. Une seule fois, lors de la délivrance de la première police
 - b. **Après chaque opération, au plus tard à la date où le client reçoit la police**
 - c. Une seule fois, au plus tard à la date où le client reçoit la police