

## PARCOURS CLIENTS

SOLUTIONS RETENUES OU ECARTEES			
Mode d'approche	OUI	NON	Remarque
Démarchage téléphonique	<input type="checkbox"/>	X	
Publicité incitative	<input type="checkbox"/>	X	
Publicité web avec clics	<input type="checkbox"/>	X	
Achats de leads/Rdv	<input type="checkbox"/>	X	
Salons & Evènements	<input type="checkbox"/>	X	
Mandataires	<input type="checkbox"/>	X	
Co-courtiers & confrères de même rang	<input type="checkbox"/>	X	
Franchisés	<input type="checkbox"/>	X	
Site Web	<input type="checkbox"/>	X	
Agence / visibilité sur rue	<input type="checkbox"/>	X	
Recommandation Client	X	<input type="checkbox"/>	
Prescription autres Professionnels (avocats, notaires, ...)	X	<input type="checkbox"/>	
Parrainage	<input type="checkbox"/>	X	
Indicateurs	<input type="checkbox"/>	X	
Autre .....	<input type="checkbox"/>	X	

Phases Relation	Outils	Action
<b>Présentation</b>	Carte de visite ; Fiche d'information légale (FIL)/DER ; Documents publicitaires/site internet.	Carte de visite et site pour info Site et doc publicitaire pour conquête FIL remise au 1° rdv professionnel
<b>Découverte</b>	KYC + profil de risque + fiche LCBFT	Prise info et traitement complétude, risque, LCBFT
<b>Contractualisation</b>	Lettre de mission (CIF et si besoin IAS) + convention RTO (post Lettre de Mission ou en même temps) Et ou Mandat (IOBSP/Hoguet)	La convention idoine peut être signée dès que l'accord est trouvé. Elle définira les conditions de la relation d'affaires et permettra notamment de savoir si un suivi est prévu et quelle sera la fréquence des points de situation.
<b>Rapport/préconisation</b>	Rapport ou déclaration d'adéquation / Note de préconisation	Rédaction conforme aux obligations professionnelles et dans le respect de la Convention.
<b>Equipement / mis en œuvre</b>	Contrats/liasses papier ; souscriptions en ligne ; mise en place de montages ou gestion administrative de la situation, ...	Accompagnement du client dans cette phase de passage à l'acte, dans le respect des règles propres à chaque activité.
<b>Suivi</b>	Utilisation de tous moyens de communication mais trace sur support durable et rapport de mission ou d'adéquation si nécessaire.	Fréquence à déterminer en fonction de la complexité du produit ou de la Mission mais au moins 1 fois annuellement si mission CIF avec rétrocession ou honoraires de suivi. Information sur coûts et frais annuelle.
<b>Extinction Relation</b>	Mail, note ou rapport permettant de matérialiser la fin de la relation sauf cas de rachat total client suite à sa décision ou refus de sa part de continuer la collaboration	Information sur les datas à rendre et transfert si nécessaire. Mise en archivage des données conservées et base clients actualisée.
<b>AUTRE ELEMENTS NOTABLES</b>		
<b>QUOI</b>	<b>DETAIL</b>	<b>REMARQUES</b>
<b>Rdv / échanges avant relation d'affaires contractualisée</b>	Au minimum 1 Pas de vente en 1 fois à distance	

**PAGNOT – TRILLAUD ET ASSOCIES**

<b>Rdv / échange si suivi</b>	Fonction du contrat et produit. Normalement 1 mini	Fréquence dépend en majeure partie de complexité du cas et du niveau de risque des produits.
<b>Systemes Digitaux</b>	Nom outils : O2S	Fonction/utilité : suivi client / messagerie

**RECUEIL D'INFORMATIONS**

	OUI	NON	Lequel	Remarque
<b>Recueil par outil externe de type aide à la conformité</b>	X	<input type="checkbox"/>	Office2s produit par Harvest	
<b>Recueil par documents externe autre</b>	<input type="checkbox"/>	X		
<b>Recueil par Document/fichier interne</b>	<input type="checkbox"/>	X		

**Notre entreprise assure la mise à jour des données par :**

Mise à jour de l'intégralité du document initial X

Remplissage d'un document dédié

(Le joindre aux documents types)

**Les documents sont remplis :**

Par le client lui-même X

Par un conseiller X

LE PROFIL RISQUE CLIENT EST DETERMINE AU MOYEN DE		
	OUI	NON
<b>Logiciel</b>	X	<input type="checkbox"/>
<b>Outil partenaire produit</b>	<input type="checkbox"/>	X
<b>Outil interne</b>	<input type="checkbox"/>	X

**RESPECT DES CONTRAINTES REGLEMENTAIRES**

1. Conformément à ce qui est indiqué dans le parcours client, le recueil d'informations est effectué dans l'intérêt du client et la fourniture d'informations complètes et sincères est une condition nécessaire pour que nous puissions être en mesure de faire bénéficier le client d'un service de qualité.

2. Traces Patrimoine Consulting Finances collecte des informations, dans la mesure où elles sont pertinentes : d'une part sur la situation financière du client portant sur la source et l'importance de ses revenus réguliers, ses actifs, y compris liquides, investissements et biens immobiliers, ainsi que ses engagements financiers réguliers et d'autre part sur les objectifs d'investissement du client portant sur la durée pendant laquelle le client souhaite conserver chacun de ses investissements, ses préférences en matière de risque, son profil de risque, son expérience, ainsi que le but de son investissement.

3. Contrôle de la cohérence des informations recueillies. A cette fin il est effectué les rapprochements suivants sans que cette liste soit exhaustive :

**RESPECT DES CONTRAINTES REGLEMENTAIRES**

	OUI	NON	Cochez si mise à jour régulière	Fréquence de mise à jour normale
Revenu ou CA vs épargne ou investissement	X	<input type="checkbox"/>	X	Une fois par an
Montant du patrimoine vs Revenus ou CA	X	<input type="checkbox"/>	X	Une fois par an
Objectifs vs profil risque	X	<input type="checkbox"/>	X	Une fois par an

## PAGNOT – TRILLAUD ET ASSOCIES

Objectifs vs situation familiale	X	<input type="checkbox"/>	X	Une fois par an
Objectifs vs activité (pour entreprises)	X	<input type="checkbox"/>	X	Une fois par an
Patrimoine vs fiscalité	X	<input type="checkbox"/>	X	Une fois par an
Patrimoine ou revenu vs statistiques nationales ou études	X	<input type="checkbox"/>	X	Une fois par an

Une fois l'analyse réalisée, en cas d'incohérence, nous procédons à une demande d'explication et ne réalisons la prestation prévue qu'en cas de levée des incohérences.

4. Actualisation du profil de risque du client. Le profil de risque du client est actualisé :

✓ Lorsque le client manifeste le désir de réaliser un investissement dont le risque est supérieur au profil initial dès lors que cet investissement est significatif comparé à son patrimoine global. Un investissement est significatif au-delà de 15% du patrimoine global.

✓ A la diligence du cabinet dans l'hypothèse de changements majeurs des conditions de marché.

✓ Lorsque l'un des éléments suivants dans la situation du client connaît une modification majeure : situation familiale, situation financière ou objectifs

5. Traçabilité des actualisations. Les modifications successives des informations apparaissent dans le logiciel Office2s ou fichier de suivi ou sur les documents de mise à jour du dossier client. La modification du profil de risque (cf.int 4) entraîne l'établissement d'un nouveau questionnaire complet de profil de risque.