



Association canadienne des courtiers de fond mutuels
Mutual Funds Dealer Association of Canada

Choisir un conseiller



Choisir un conseiller

Comme bien des gens, vous pouvez trouver un conseiller par l'entremise d'un ami ou d'un membre de la famille, au moyen de recherches sur Internet, par le biais de la publicité ou une institution financière peut vous en attribuer un. Cette démarche ne constitue toutefois qu'une étape initiale. Le présent guide contient des renseignements qui vous aideront à déterminer si un conseiller vous convient ou non et à tirer le meilleur parti de votre relation avec celui-ci.

Contenu

La première rencontre	3
Renseignez-vous sur l'expérience et les compétences des conseillers	3
Renseignez-vous sur le courtier du conseiller	3
Renseignez-vous sur les produits et services offerts par le conseiller	4
Discutez de la rémunération	4
Avant d'investir	5
Effectuez un examen	5
Vérifiez l'inscription et les antécédents disciplinaires du conseiller	5
Étape suivante – Le processus de consultation	6
Les responsabilités de votre conseiller	6
Vos responsabilités	7

La première rencontre

La première rencontre avec un conseiller devrait favoriser l'échange de renseignements et vous permettre de savoir si vous allez bien vous entendre avec lui. N'hésitez pas à consulter plusieurs conseillers avant d'arrêter votre choix.

Vous ne devriez jamais vous sentir obligé de prendre des décisions ou des engagements financiers ou encore d'ouvrir un compte à ce moment. Profitez-en pour exposer vos objectifs et poser des questions. Voici des exemples de questions que vous pourriez poser à un conseiller lors de votre premier rendez-vous. Il est recommandé de prendre des notes pour vous rappeler de la teneur de votre entretien plus tard.



1 Renseignez-vous sur l'expérience et les compétences des conseillers

Renseignez-vous sur l'expérience et les compétences de chaque conseiller et choisissez celui qui semble le plus approprié à vos besoins en services financiers et à votre niveau de connaissance des placements. Un investisseur qui prévoit faire un placement de 15 000 \$ peut exiger un niveau de service différent de celui qui dispose de 250 000 \$. Prenez en considération les frais de service qui varient d'un conseiller à l'autre selon ses compétences, son expérience et les services fournis.

Sachez ce que veulent dire les titres ou les désignations utilisés par le conseiller. Un glossaire pratique des titres de compétence en finances et leur signification est présenté au <http://www.ocrcvm.ca/investors/understandfincert/Pages/default.aspx>.

2 Renseignez-vous sur le courtier du conseiller

Tous les conseillers sont des représentants ou des employés d'un courtier. Le logo et le nom du courtier peuvent être inscrits sur une affiche dans les locaux du conseiller ou sur l'en tête de lettre de certains documents. Il est important de savoir qui il est, car ce courtier est chargé de surveiller les activités de ses conseillers, d'établir les diverses politiques et procédures que ceux-ci doivent respecter et d'approuver les titres qu'ils peuvent offrir. Renseignez-vous sur lui en demandant depuis combien de temps il exerce des activités et depuis combien de temps le conseiller travaille pour lui.

Le courtier est-il membre d'un organisme d'autoréglementation (« OAR ») ? Les OAR sont des autorités de réglementation qui régissent la conduite des courtiers et des conseillers, surveillent la conformité avec les règles, tiennent des audiences disciplinaires et exigent que les courtiers participent à un plan de protection qui couvre les pertes des clients en cas d'insolvabilité du courtier.

! Les courtiers n'offrent pas tous les mêmes produits ou services aux clients. Demandez au conseiller de vous expliquer l'éventail de produits de placement du courtier et s'il s'agit uniquement de produits exclusifs ou maison. Cette information vous aidera à décider si les produits et services du courtier répondront à vos besoins.

3 Renseignez-vous sur les produits et services offerts par le conseiller

Les conseillers n'offrent pas tous les mêmes produits de placement et services consultatifs. Ainsi, certains conseillers peuvent prodiguer des conseils financiers complets qui ne se limitent pas aux placements, tels que les conseils fiscaux et la planification successorale. Pensez à vos besoins financiers et discutez-en avec le conseiller pour savoir si la gamme de produits et de services qu'il offre vous convient.

! Demandez au conseiller si les produits ou services qu'il offre sont vendus à l'extérieur du courtier. Dans un tel cas, vous faites affaire directement avec lui et non avec son courtier. Toutes les activités de courtage doivent être réalisées par l'entremise du courtier, mais un service ou un produit qui n'est pas une valeur mobilière peut être vendu ou offert à l'extérieur du courtier. Il est important de comprendre la différence parce que le courtier n'exerce aucune surveillance sur les produits et services qu'il ne vend pas et il pourrait ne pas être assujéti aux mêmes mesures de protection réglementaires que celles applicables aux activités de courtage. Les fonds distincts et les CPG sont des exemples de produits de placement qui peuvent être vendus à l'extérieur du courtier. Quant aux services externes, il peut s'agir de préparation de déclarations de revenus et de planification financière. Les conseillers doivent aviser par écrit les clients et leur courtier des activités externes qu'ils exercent et les faire approuver par ce dernier. Demandez au conseiller un exemplaire du document d'information sur les activités commerciales externes pour savoir si l'un des produits ou des services qu'il offre fait partie de ces activités.

4 Discutez de la rémunération

Les conseils en placement ne sont jamais gratuits et vous devez comprendre la rémunération que le conseiller recevra pour ses services, la manière dont celle-ci est versée et ce qu'il vous en coûtera. Tous ces facteurs varient et dépendent des services fournis ainsi que des compétences et du niveau d'expérience du conseiller.

Les conseillers qui négocient des titres d'organismes de placement collectif (« OPC ») sont généralement rémunérés de deux manières :

- 1 **Au moyen des commissions** qu'ils reçoivent des OPC dans lesquels vous investissez. Vous payez ces frais indirectement à votre conseiller, car ils sont inclus dans le prix des titres.
- 2 **En facturant directement aux clients des honoraires** qui correspondent habituellement à un pourcentage de la valeur des avoirs investis. Par exemple, un conseiller peut demander des frais annuels de 1 % des sommes que vous investissez, lesquels sont versés directement à son courtier.

Les conseillers peuvent aussi exiger des honoraires supplémentaires pour les autres services offerts comme la planification financière. Renseignez-vous sur les services qui sont inclus dans les honoraires que le conseiller facture et demandez-lui s'il y a d'autres frais à payer pour les services additionnels dont vous pourriez avoir besoin.

Explorez en profondeur ce sujet avec votre conseiller pour bien comprendre sa rémunération et être à l'aise avec le niveau des coûts pour les produits et services fournis.

! Vous devez savoir qu'en plus de la rémunération que vous versez à un conseiller, d'autres frais d'exploitation et de gestion pourraient être payables lors de l'achat d'un produit de placement. Par exemple, la société qui gère un fonds commun de placement touche des frais de gestion. Étant donné que ces frais peuvent avoir une incidence sur le rendement de vos placements, il importe de connaître tous les coûts associés à un produit de placement. N'hésitez pas à poser des questions à votre conseiller pour obtenir des précisions. **Pour de plus amples renseignements sur les frais applicables aux fonds communs de placement, allez au <http://www.getsmarteraboutmoney.ca/fr/managing-your-money/investing/mutual-funds-and-segregated-funds/Pages/default.aspx#.V9xU04-cHyQ>**

Avant d'investir

Après avoir trouvé un conseiller avec qui vous aimeriez faire affaire, voici quelques étapes à suivre avant de lui confier votre argent.



1 Effectuez un examen

Passez en revue les notes que vous avez prises et posez vous les questions suivantes au sujet de l'entretien avec le conseiller.

- Étiez-vous à l'aise au cours de votre conversation ?
- A-t-il répondu à toutes vos questions de manière claire et détaillée ?
- Ses compétences et la gamme de produits et services qu'il offre pourront-elles satisfaire vos besoins ?
- Comprenez-vous la manière dont il est rémunéré ?

Si vous avez répondu « non » à l'une de ces questions, cette personne ne vous convient peut-être pas. Envisagez alors de rencontrer d'autres conseillers.

2 Vérifiez l'inscription et les antécédents disciplinaires du conseiller



Pour avoir le droit de négocier des titres et de donner des conseils dans ce domaine, les conseillers doivent être inscrits auprès de l'autorité en valeurs mobilières compétente de la province ou du territoire où vous résidez. Pour savoir si un conseiller est inscrit, consultez le site <http://www.sontilsinscrits.ca/>. Si vous ne trouvez pas son nom dans la base de données ou s'il n'est pas inscrit dans votre province ou votre territoire, cela veut dire qu'il n'est pas autorisé à vous prodiguer des conseils en matière de titres ni à vous les offrir. Vous ne devriez jamais faire affaire avec un conseiller qui n'est pas dûment inscrit.

Vérifiez également si votre conseiller a fait l'objet d'une sanction disciplinaire par un OAR ou une autre autorité en valeurs mobilières. Si c'est le cas, ses antécédents s'afficheront avec les renseignements sur l'inscription lorsque vous faites une recherche sur le site <http://www.sontilsinscrits.ca/>. Des recherches sur Internet pourraient également révéler des renseignements pertinents sur les antécédents du conseiller, comme une audience disciplinaire en cours.

Étape suivante – Le processus de consultation

Pour tirer le meilleur parti de votre relation avec votre conseiller, vous devriez connaître vos responsabilités et celles du conseiller.

1 Les responsabilités de votre conseiller

Tous les courtiers et conseillers doivent se soumettre à la réglementation sur les valeurs mobilières et aux exigences de leur OAR. L'une des obligations les plus importantes prévues par la réglementation et que vous devriez connaître est celle qui incombe au conseiller et qui consiste à formuler des recommandations de placement adaptées à la situation de ses clients après avoir fait une évaluation de la convenance, chaque fois que :

- un conseiller recommande une opération ou accepte une instruction d'opérations d'un client;
- un client change de conseiller ou transfère ses avoirs chez un autre courtier;
- un changement important survient dans la vie d'un client, particulièrement une baisse considérable de revenus ou une forte augmentation des dépenses, à la suite, par exemple, de la perte d'un emploi, d'un départ à la retraite ou d'un divorce.

L'obligation de s'assurer que les recommandations de placement conviennent au client et de faire une évaluation de la convenance dans les situations décrites ci-dessus permet aux clients de maintenir un portefeuille qui est compatible avec leur tolérance au risque, leurs objectifs de placement et leurs ressources financières. De plus, l'obligation de convenance s'applique au courtier du conseiller, qui doit surveiller les activités du conseiller pour veiller à ce qu'elles respectent cette exigence.

Une évaluation adéquate de la convenance comprend plusieurs éléments dont les principaux sont présentés ci-dessous.

Connaissance du produit

Le conseiller doit connaître les faits essentiels et les caractéristiques du fonds commun de placement ou du produit de placement qu'il recommande à un client, notamment comprendre les risques et coûts associés à un placement.

Connaissance du client

Le conseiller doit connaître les faits essentiels concernant un client, qu'il obtient en discutant avec lui de ses besoins et de ses objectifs en matière de placement, de sa capacité à supporter les pertes et de son attitude envers le risque, entre autres facteurs. Il est alors plus facile pour le client de fournir l'information nécessaire, souvent appelée « renseignements "Connaître son client" », sur le formulaire d'ouverture de compte. Vous trouverez d'autres précisions au sujet des renseignements « Connaître son client » requis pour ouvrir un compte et la raison de cette exigence dans la brochure *Ouvrir votre compte de placement*, qui est disponible sur le site http://www.mfda.ca/investors/brochure/ClientInfoSheet_fr.pdf



Étape suivante – Le processus de consultation suite

Explication des caractéristiques et des risques

Le conseiller devrait expliquer les principaux avantages et inconvénients de tout placement qu'il recommande à un client afin de l'aider à prendre une décision éclairée.

Outre l'obligation de convenance, les conseillers ont de nombreuses autres responsabilités importantes qui visent à protéger les investisseurs comme le devoir de résoudre les conflits d'intérêts en tenant compte de l'intérêt du client, le devoir d'agir avec équité et honnêteté et de bonne foi avec les clients et l'obligation de déclarer toute plainte formulée par un client au courtier, qui doit alors la traiter rapidement et équitablement.

2 Vos responsabilités

Vous avez toujours le dernier mot quant à vos décisions en placement. Tout comme pour les avis professionnels, le but est de s'assurer que vous prenez des décisions judicieuses. Voici des moyens qui faciliteront le processus de consultation avec votre conseiller si vous avez en main tous les renseignements requis.

Prenez votre temps avant de prendre une décision et tenez compte des conseils que vous recevez.

Avisez votre conseiller si vous ne comprenez pas la réponse et n'hésitez pas à demander des précisions. Si vous n'avez toujours pas une bonne idée d'un placement après avoir obtenu des éclaircissements, le produit ne vous convient probablement pas.

Avisez votre conseiller chaque fois qu'il se produit un changement important dans votre vie. Vos renseignements « Connaître son client » seront alors mis à jour et votre conseiller devra effectuer une nouvelle évaluation de la convenance et peut-être recommander des modifications à votre portefeuille.

Maintenez un dialogue ouvert avec votre conseiller. Cet échange est très important pour l'aider à comprendre votre situation et vos besoins financiers.

Examinez vos relevés de compte et les avis d'exécution d'opération. Vous devriez recevoir un relevé de compte au moins une fois par trimestre et un avis d'exécution d'opération pour chaque achat ou rachat d'un produit de placement. Les relevés de compte contiennent des renseignements précieux sur les placements que vous détenez, leur rendement et les frais qui y sont associés. Communiquez directement avec le service de la conformité du courtier si vous ne recevez aucun relevé de compte ou avis d'exécution d'opération ou si les renseignements figurant sur ces documents ne concordent pas avec vos dossiers.

Prenez connaissance des documents que vous recevez. Si un document traite d'un sujet qui vous concerne ou que vous ne comprenez pas, n'hésitez pas à en parler avec votre conseiller ou votre courtier.