

Investir avec l'aide d'un conseiller financier



Autorités canadiennes en valeurs mobilières

Les autorités provinciales et territoriales en la matière se sont regroupées pour former les Autorités canadiennes en valeurs mobilières, ou ACVM, dont la tâche première consiste à instaurer un processus harmonisé de réglementation des valeurs mobilières dans l'ensemble du pays.

www.csa-acvm.ca

CSA / **ACVM**

Canadian Securities
Administrators

Autorités canadiennes
en valeurs mobilières



Bénéficier de bons conseils est important et le choix du bon conseiller l'est tout autant.

Les **Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM)** ont élaboré ce guide pour vous mettre sur la bonne voie. Les ACVM regroupent les treize autorités en valeurs mobilières des provinces et des territoires du Canada. Si vous avez des questions ou souhaitez obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec l'autorité en valeurs mobilières de votre province ou territoire, dont les coordonnées sont indiquées à page 8.

Table des matières

Qu'est-ce qu'un conseiller financier peut faire pour vous?	2
Quels sont vos besoins?	2
Comment trouver un conseiller financier	3
Qualités à rechercher	4
Maximiser la relation avec son conseiller	5
Savoir où obtenir de l'aide	8

Qu'est-ce qu'un conseiller financier peut faire pour vous?

Les gens qui s'adressent à un conseiller financier cherchent pour la plupart à atteindre leurs objectifs financiers tout en se simplifiant la vie.

Un conseiller peut vous aider :

- à fixer vos objectifs
- à dresser un plan
- à choisir des produits d'investissement qui vous conviennent
- à suivre le rendement de vos placements
- à modifier votre plan au besoin.

Vous pouvez faire appel à un conseiller pour trouver des réponses à vos questions sur les produits et les stratégies d'investissement. De plus, le conseiller est quelqu'un à qui vous pouvez soumettre vos idées et qui peut vous encourager à suivre votre plan.



Cernez vos besoins

Posez-vous d'abord les questions suivantes :

- Quelle est l'étendue de vos besoins? Cherchez-vous des conseils de base en placement ou souhaitez-vous plutôt obtenir de l'aide dans d'autres domaines financiers comme la fiscalité ou la planification successorale?
- Quelles sont vos connaissances et votre expérience en placement? Si vous êtes un investisseur expérimenté, vous recherchez peut-être un conseiller offrant une vaste gamme de produits parmi lesquels vous pouvez arrêter vous-même votre choix. Si vous êtes novice, il est possible que vous préférerez avoir moins de choix et davantage de conseils.
- Combien d'argent comptez-vous investir? La personne qui a moins de 10 000 \$ à investir aura sans doute des besoins moins complexes que celle qui cherche à placer 250 000 \$. Il importe de savoir que certains conseillers exigent que vous ayez une somme minimum à investir.

Quels sont vos besoins?

Pour choisir le conseiller qui vous convient, tenez compte des produits et des services dont vous avez besoin et du prix que vous êtes prêt à payer pour les conseils reçus.

Les conseillers sont souvent employés par des banques, des caisses ou des cabinets de planification financière, de courtage ou de gestion de placements. Ils n'offrent pas tous les mêmes produits et services et n'ont pas tous les mêmes compétences. Certains sont spécialisés dans quelques produits d'investissement, tandis que d'autres offrent une vaste gamme de produits et de services.

Les conseillers peuvent être rémunérés au moyen d'un salaire, de commissions, d'honoraires fixes ou d'une combinaison de ces modes de rémunération. Lorsqu'un conseiller reçoit un salaire, le coût de ses conseils est inclus dans le prix des produits que vous achetez. De nombreux conseillers reçoivent une commission pour chaque produit vendu. D'autres facturent des honoraires fixes calculés à l'heure ou selon un pourcentage des actifs détenus dans votre compte.

Comment trouver un conseiller financier

Maintenant que vous avez une idée de vos besoins, vous êtes prêt à dresser une courte liste de conseillers éventuels à rencontrer.

Demandez à vos amis, à votre famille, à vos collègues ou à des professionnels de confiance, comme votre comptable ou votre avocat, s'ils peuvent vous recommander un conseiller. Sachez toutefois qu'un conseiller qui convient à une personne pourrait ne pas convenir à une autre.

Vous pouvez également communiquer avec l'autorité en valeurs mobilières de votre

province ou territoire afin d'obtenir le nom des conseillers inscrits dans votre région. Des associations professionnelles comme l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM), l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) ou l'Association des conseillers en gestion de portefeuille du Canada (ICAC) peuvent vous donner la liste de leurs membres inscrits. L'Institut québécois de planification financière (IQPF) ou le Conseil relatif aux standards des planificateurs financiers (CRSPF) peuvent également vous procurer une liste de personnes agréées dans votre région.



Qualités à rechercher

Optez pour un conseiller qui possède les compétences et l'expérience nécessaires, qui est inscrit auprès de l'autorité en valeurs mobilières de votre province ou territoire et qui est digne de confiance. Il importe également que vous soyez à l'aise avec lui.

Faites d'abord une première sélection des candidats au téléphone. Demandez-leur s'ils acceptent de nouveaux clients et s'ils conseillent des gens dans la même situation que vous. Une fois votre liste réduite, prenez rendez-vous avec chaque candidat à son bureau. Vous pourrez ainsi vous faire une opinion sur la façon dont le conseiller travaille et voir si cela vous convient. Vous écoute-t-il et répond-il clairement à vos questions? Avez-vous établi une bonne relation avec lui?

Attendez-vous à ce que le conseiller vous pose à son tour quelques questions. Il souhaitera sans doute connaître les objectifs financiers que vous espérez atteindre et le type de services que vous recherchez.

Questions à poser

Déterminez si le conseiller a toutes les compétences requises pour vous fournir l'assistance dont vous avez besoin. À cette fin, demandez-lui :

- Quelle formation et quelle expérience professionnelle avez-vous?
- Depuis combien de temps votre entreprise est-elle en affaires?
- Depuis combien de temps travaillez-vous dans cette entreprise?
- Êtes-vous inscrit, ainsi que votre entreprise, auprès d'une autorité en valeurs mobilières?
- Quels produits et services offrez-vous?
- Comment comptez-vous m'aider à atteindre mes objectifs?
- Comment êtes-vous rémunéré pour vos services (salaire, commission ou honoraires fixes)?

- Pouvez-vous me fournir des références de clients qui me ressemblent?

L'autorité en valeurs mobilières de votre province ou territoire peut vous indiquer si une personne ou une entreprise a déjà fait l'objet de sanctions.



Pourquoi l'inscription est importante

L'inscription contribue à protéger les investisseurs étant donné que les autorités en valeurs mobilières n'acceptent d'inscrire que les entreprises et les personnes possédant les compétences requises. Les entreprises et les personnes sont inscrites par catégorie : chaque catégorie comporte des exigences différentes de formation et d'expérience et permet l'exercice d'activités distinctes.

La législation en valeurs mobilières prévoit deux grandes catégories d'inscription : les « courtiers en valeurs » et les « conseillers en valeurs ». Ces termes sont des termes juridiques qui décrivent un large éventail de personnes autorisées à faire des opérations sur valeurs mobilières ou à donner des conseils dans ce domaine. Ces personnes peuvent porter divers titres : conseiller en placement, conseiller financier, planificateur financier, consultant en placement ou spécialiste en placement. Toutefois, ces titres ne sont pas des termes définis dans la loi, ni des catégories d'inscription officielles.

L'inscription d'une personne importe davantage que son titre, car elle vous renseigne sur le type de produits ou de services que cette personne peut offrir. Une personne inscrite en tant que représentant en épargne collective, par exemple, peut vendre des titres d'organismes de placement collectif (OPC) et donner des conseils sur les OPC, mais n'est pas autorisée à vendre des actions ni à donner des conseils en la matière à moins d'être inscrite à cette fin.

L'autorité en valeurs mobilières de votre province ou territoire peut vous indiquer si une personne ou une entreprise est inscrite et vous préciser la nature de son inscription.

Maximiser la relation avec son conseiller

Dites-vous que votre relation avec votre conseiller est un partenariat et que vous travaillez ensemble à la réalisation de vos objectifs financiers. Vous avez tous les deux une part de responsabilité dans la réussite de la relation. Et comme toute relation, son succès repose sur la communication, qui doit être ouverte et franche.

Ce à quoi vous devriez vous attendre de la part de votre conseiller

Le rôle de votre conseiller consiste à vous donner des conseils utiles et éclairés pour vous aider à dresser un plan et à le mettre à exécution. Votre conseiller a l'obligation d'agir en tout temps dans votre intérêt et de vous recommander des placements qui vous conviennent.

Pour remplir son rôle, votre conseiller devra prendre le temps de vous connaître et de comprendre clairement votre situation financière, vos objectifs et votre tolérance au risque.

Une fois votre plan mis en œuvre, votre conseiller devrait vous informer des possibilités d'investissement et de tout changement pouvant avoir une incidence sur vos placements. Votre conseiller devrait être disponible pour répondre à vos questions, surtout en présence de marchés baissiers pouvant vous inciter à laisser vos émotions dicter vos comportements.

Vous pouvez vous attendre à ce que votre conseiller financier :

- vous fasse des recommandations claires et précises
- vous explique les raisons de ses recommandations
- vous décrive les points forts et les points faibles des recommandations
- vous expose les risques qu'elles comportent.

Votre conseiller doit obtenir votre permission avant d'agir, par exemple avant d'acheter ou de vendre des placements pour vous ou avant de retirer une somme de votre compte. Seuls le conseiller à qui vous avez accordé un « pouvoir discrétionnaire » et la personne que vous avez autorisée à effectuer des opérations dans votre compte ou que vous avez nommée fondé de pouvoir peuvent agir sans votre permission. Votre conseiller vous fera parvenir un avis d'exécution écrit de toute opération réalisée pour vous ainsi que des relevés de compte périodiques.

Ce à quoi vous *ne* devriez pas vous attendre de la part de votre conseiller

Votre conseiller ne pourra pas :

- prédire avec certitude le rendement des marchés
- recommander des placements qui seront toujours lucratifs
- donner suite à des directives d'achat ou de vente de placements vagues ou générales
- satisfaire à des objectifs de bénéfices irréalistes ou à des attentes irréalistes à cet égard.



Le *Tableau de ventilation en matière de planification financière* des ACVM peut vous aider à préparer votre première rencontre avec votre conseiller financier. Utilisez-le pour faire le point sur votre situation financière actuelle, vos objectifs et votre tolérance au risque.

Maximiser la relation avec son conseiller suite

Vos responsabilités en tant que client

Les conseillers apprécient les clients qui leur exposent clairement et honnêtement leur situation financière et leurs attentes, car ils peuvent ainsi leur donner de meilleurs conseils. N'oubliez pas que vous payez ces conseils. Cependant, en bout de ligne, vous devez prendre les décisions et en assumer les conséquences.

Voici des moyens que vous pouvez prendre pour que votre relation avec votre conseiller soit productive :

- **Préparez vos rendez-vous.** Voyez chaque rendez-vous avec votre conseiller comme une réunion d'affaires. Prenez le temps avant la rencontre d'examiner vos placements et de noter les choses dont vous souhaitez discuter. Apportez tous les documents pertinents, comme vos derniers relevés de compte et avis d'imposition.
- **Posez des questions et prenez des notes.** Assurez-vous de bien comprendre les placements que recommande votre conseiller et le rôle qu'ils jouent dans votre plan. Si vous ne comprenez pas quelque chose, demandez des précisions. Prenez en note les détails de vos conversations avec votre conseiller et les points sur lesquels vous vous êtes entendus.

- **Soyez informé.** Lisez les documents que vous recevez sur les produits d'investissement que vous envisagez d'acheter. Agrandissez le champ de vos connaissances en placement en suivant des cours, en lisant des livres et des journaux et en consultant des sites Web, par exemple.
- **Faites le suivi de vos placements.** Examinez vos avis d'exécution d'opération et vos relevés de compte dès que vous les recevez. Assurez-vous qu'ils correspondent aux décisions que vous avez prises et communiquez sans tarder avec votre conseiller en cas de problème.
- **Tenez votre conseiller au courant.** Lorsque votre situation personnelle ou financière évolue, informez-en votre conseiller. Des changements importants dans votre vie, comme un mariage, une naissance, un divorce ou le décès du conjoint, peuvent avoir des répercussions considérables sur votre bien-être financier.

La fiche des ACVM [Lorsque votre courtier vous appelle, prenez des notes!](#) peut vous être utile pour inscrire tous les détails de vos conversations téléphoniques et rencontres avec votre conseiller financier et les recommandations qu'il peut vous faire.

Prenez des notes

Le conseiller devrait discuter d'avance avec vous des modalités de votre relation. Il doit vous expliquer clairement comment il est rémunéré et les services que vous recevrez en échange de cette rémunération.

Il importe de vous entendre avec votre conseiller sur l'étendue des services que vous vous attendez à recevoir. À quelle fréquence le rencontrerez-vous pour revoir votre plan? Vous fournira-t-il régulièrement des rapports sur l'évolution de votre compte? Dans quels délais répondra-t-il à vos appels et à vos courriels?

Il est toujours utile de prendre des notes lorsque vous discutez de ces questions avec votre conseiller. Vous pourrez tous les deux vous y reporter en cas de désaccord.



Maximiser la relation avec son conseiller suite

En cas de problème

Si vous croyez que votre conseiller ne travaille pas dans votre intérêt, vous pouvez envisager de déposer une plainte ou de changer de conseiller.

Voici la marche à suivre pour présenter une plainte :

- 1. Commencez par vous adresser à votre conseiller ou à son entreprise.** Décrivez clairement le problème et précisez le moment où il est survenu. Énoncez le dénouement auquel vous vous attendez (par exemple, des excuses, la correction de votre compte ou le remboursement de votre argent).

Si vous n'êtes pas satisfait :

- 2. Renseignez-vous sur la procédure de plainte de l'entreprise** Suivez les étapes suggérées. On pourrait vous demander de communiquer avec un directeur ou le service de la conformité de l'entreprise. Consignez votre plainte par écrit. Notez bien le nom des personnes à qui vous parlez et les questions discutées.

Si ces mesures ne produisent pas les résultats voulus :

- 3. Communiquez avec l'autorité en valeurs mobilières de votre province ou territoire.** Vous serez informé des options à votre disposition en fonction du type de plainte. Dans la plupart des cas, vous devrez d'abord suivre la procédure de plainte de l'entreprise.

Vous pouvez aussi consulter un avocat pour connaître vos droits et vos options.



Le formulaire « Bien connaître son client »

À moins de bénéficier d'une dispense, votre conseiller est tenu de conserver dans ses dossiers un formulaire décrivant précisément votre situation financière, vos objectifs de placement, vos connaissances et votre expérience en placement et votre tolérance au risque. Ce formulaire n'est pas uniformisé : il peut être intégré à votre demande d'ouverture de compte ou constituer un document distinct.

L'information exigée peut vous sembler excessivement personnelle, mais elle est essentielle à la sélection de placements qui vous conviennent. De plus, le formulaire devient crucial en cas de problème. Vérifiez que les renseignements qui y figurent sont exacts et assurez-vous de bien comprendre le formulaire avant de le signer. En cas d'erreur, vous risquez d'être mal conseillé ou d'être privé des protections de la loi si les choses tournent mal.

Si votre situation personnelle ou financière change, demandez à votre conseiller de mettre cette information à jour et de vous en donner une copie.

Savoir où obtenir de l'aide

Les autorités en valeurs mobilières surveillent les marchés financiers du Canada et les conseillers qui vendent et gèrent les titres négociés sur ces marchés. Elles ont pour mission de protéger les investisseurs contre les pratiques déloyales, abusives et frauduleuses tout en favorisant l'équité et l'efficacité des marchés financiers.

Vous pouvez communiquer avec l'autorité en valeurs mobilières de votre province ou territoire, indiquée ci-dessous, pour vérifier l'inscription d'une personne ou d'une entreprise et pour savoir si elle a déjà fait l'objet de sanctions.

Vous trouverez dans nos brochures gratuites de l'information objective sur l'investissement et le fonctionnement de certains produits. Vous pouvez

vous les procurer sur le site Web des Autorités canadiennes en valeurs mobilières, à l'adresse www.csa-acvm.ca, ou auprès de l'une des autorités en valeurs mobilières indiquées ci-dessous.

L'ABC du placement — Faire ses premiers pas
Tableau de ventilation en matière de planification financière
Coup d'oeil sur les produits d'investissement
Lorsque votre courtier vous appelle, prenez des notes!
Fonds communs de placement — Bien s'informer
Protégez votre argent contre les fraudes et les escroqueries

Membres des Autorités canadiennes en valeurs mobilières www.csa-acvm.ca

Alberta Securities Commission

www.albertasecurities.com
(403) 297-6454
1-877-355-4488

Autorité des marchés financiers (Québec)

www.lautorite.qc.ca
(418) 525-0337
(514) 395-0337
1-877-525-0337

British Columbia Securities Commission

www.investright.org
(604) 899-6854 ou
1-800-373-6393 (C.-B. et Alb. seulement)

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

www.osc.gov.on.ca
(416) 593-8314
1-877-785-1555

Commission des valeurs mobilières du Manitoba

www.msc.gov.mb.ca
(204) 945-2548 ou
1-800-655-5244 (Manitoba seulement)

Commission des valeurs mobilières du Nouveau-Brunswick

www.nbsc-cvmnb.ca
(506) 658-3060
1-866-933-2222 (N.-B. seulement)

Financial Services Regulation Division, Terre-Neuve-et-Labrador

www.gs.gov.nl.ca
(709) 729-4189

Nova Scotia Securities Commission

www.gov.ns.ca/nssc
(902) 424-7768

Office of the Attorney General, Île-du-Prince-Édouard

www.gov.pe.ca/securities
(902) 368-4550

Registraire des valeurs mobilières, Nunavut

(867) 975-6588

Registraire des valeurs mobilières, Territoires du Nord-Ouest

www.justice.gov.nt.ca/SecuritiesRegistry
(867) 920-3318

Registraire des valeurs mobilières, Yukon

www.community.gov.yk.ca/corp/secureinvest.html
(867) 667-5225

Saskatchewan Financial Services Commission

www.sfsc.gov.sk.ca
(306) 787-5645