





Services attendus d'un conseiller financier

Quel est le niveau de service auquel on peut raisonnablement s'attendre de la part d'un conseiller financier? Qu'est-ce qu'un conseiller financier doit faire pour répondre aux attentes en matière de réglementation? Que font les *excellents* conseillers financiers pour leurs clients?

À l'aide des résultats du rapport [Mystery Shopping for Investment Advice](#) (en anglais seulement), nous avons déterminé les principaux domaines de service. Nous avons aussi dressé une liste des pratiques conformes et de ce qu'on considère comme les « meilleures pratiques » ou le « service étoile » pour chaque domaine de service. Utilisez cette liste lorsque vous travaillez avec un conseiller financier pour vous assurer d'obtenir le niveau de service que vous méritez et qui vous satisfait.

SERVICE	 NORMES ATTENDUES	 MEILLEURES PRATIQUES
Fournir des renseignements sur les produits et services	Le conseiller vous donne un aperçu général des produits et services qu'il offre.	Le conseiller vous explique en détail les produits et services qu'il offre, et peut même fournir de la documentation que vous pouvez examiner plus en profondeur. Le conseiller discute également de produits et services qui ne font pas partie de son domaine d'expertise ou qu'il n'offre pas.
Discuter de la relation entre le risque et le rendement	Le conseiller vous explique la relation entre le risque et le rendement de façon générale et équilibrée. Il mentionne le risque et le rendement, ainsi que la relation qui existe entre eux.	Le conseiller utilise des graphiques, des tableaux ou des chiffres pour vous expliquer la relation entre le risque et le rendement. Il peut entre autres présenter des indices de référence qui comparent le rendement de différentes catégories d'actif (par exemple, les certificats de placement garanti par rapport aux actions et aux obligations) et de différents secteurs d'investissement, et expliquer les risques associés à ces catégories et secteurs.
Comprendre votre situation et vos objectifs de placement	Le conseiller pose des questions et discute de vos objectifs à court et à long terme concernant l'argent que vous prévoyez investir. Si le conseiller voit que vous avez des attentes de profits irréalistes en matière d'investissement, il vous explique le rendement que vous pouvez raisonnablement obtenir.	En plus de poser des questions sur vos objectifs précis concernant l'argent que vous prévoyez investir, le conseiller engage une discussion détaillée avec vous sur votre vie et vos objectifs financiers à court et à long terme. Si le conseiller pense que vos objectifs ne sont pas réalistes ou que vos priorités ne correspondent pas à votre situation, il vous fera part de son point de vue et vous donnera des conseils pertinents.

SERVICE	 NORMES ATTENDUES	 MEILLEURES PRATIQUES
<p>Recueillir vos renseignements personnels et financiers</p>	<p>Le conseiller recueille correctement vos renseignements personnels et financiers, et vous pose des questions sur votre expérience en matière de placements. Il s'agit d'un processus obligatoire connu dans le secteur comme la règle relative à la « connaissance du client ». Ce processus permet au conseiller de connaître vos objectifs de placement, votre revenu et votre valeur nette, votre expérience en matière de placements, votre horizon de placement (moment où vous souhaitez atteindre votre objectif ou durée pendant laquelle vous souhaitez détenir un placement) et votre disposition à accepter le risque.</p> <p>Le conseiller doit également vous expliquer pourquoi il recueille ces renseignements et comment il les utilisera pour l'aider à faire des recommandations concernant vos placements.</p> <p>S'il vous recommande certains produits (comme des produits à effet de levier qui nécessitent l'emprunt d'argent pour financer le placement ou des produits du marché non réglementé), le conseiller a l'obligation de recueillir des renseignements à votre sujet pour appuyer sa recommandation.</p>	<p>Le conseiller recueille, de façon méthodique, des renseignements exacts sur votre situation personnelle et financière, y compris sur votre expérience en matière de placements.</p> <p>Le conseiller s'assure de bien comprendre vos objectifs de placement, votre tolérance au risque, votre horizon de placement, vos connaissances sur les placements et votre situation fiscale en vous posant une série de questions. Pour ce qui est de comprendre votre tolérance au risque, le conseiller pourrait, par exemple, vous présenter des scénarios financiers fictifs et vous demander comment vous vous sentiriez ou réagiriez par rapport à ces scénarios.</p> <p>Le conseiller veille à ce que vous compreniez la raison pour laquelle ces renseignements sont recueillis et la façon dont ils seront utilisés pour faire des recommandations.</p>
<p>Recommander des produits et services de placement</p>	<p>Lorsque le conseiller vous fait une recommandation, celle-ci convient à vos besoins et à votre situation. Cela signifie que ses conseils tiennent compte de votre tolérance au risque, de vos objectifs, de votre revenu et de votre horizon de placement.</p> <p>Le conseiller vous présente sa recommandation de façon juste et équilibrée en décrivant clairement les avantages, les risques, les principales caractéristiques, les coûts et les frais associés au produit et à la stratégie de placement qu'il vous propose. Le conseiller vous indique aussi comment cette recommandation respecte vos objectifs et votre tolérance au risque.</p> <p>Le conseiller doit vous dire si sa</p>	<p>Le conseiller vous présente diverses options, ainsi qu'une recommandation claire, et vous explique les avantages, les risques, les caractéristiques, les coûts et les frais associés à tout ce qu'il vous propose.</p> <p>En plus d'expliquer comment la recommandation répond à vos objectifs de placement, le conseiller vous dit de quelle manière le produit et la stratégie de placement cadrent avec votre vie et vos objectifs financiers à court et à long terme, de même qu'avec votre tolérance au risque, comme elle est déterminée dans le processus visant la « connaissance du client ».</p> <p>Le conseiller, s'il est gestionnaire de portefeuille, vous fournit un énoncé de</p>

SERVICE	 NORMES ATTENDUES	 MEILLEURES PRATIQUES
Recommander des produits et services de placement (suite)	recommandation suscite un conflit d'intérêts. Par exemple, s'il reçoit une commission supplémentaire en vous vendant un produit, le conseiller doit vous en parler.	politique de placement. Ce document décrit l'orientation stratégique que vous souhaitez que votre conseiller adopte pour atteindre vos objectifs.
Communiquer des renseignements et des concepts	<p>Les renseignements vous sont communiqués (par écrit, en personne ou au téléphone) de manière cohérente, dans un langage clair et simple.</p> <p>Le conseiller vous informe que le rendement passé d'un produit de placement n'est pas un indicateur fiable du rendement futur.</p> <p>Le conseiller répond à toutes vos questions de suivi, d'une manière claire et facile à comprendre.</p>	<p>Le conseiller utilise divers outils et diverses ressources (comme des tableaux, des graphiques et des analogies) pour que vous compreniez les produits, les services et les concepts de placement dont vous discutez. Les questions sont les bienvenues, et il y répond clairement.</p> <p>Le conseiller veille à ce que vous compreniez vos responsabilités en tant qu'investisseur, y compris celles d'examiner vos relevés, de l'informer lorsque votre situation financière change et de lui indiquer la fréquence à laquelle vous souhaitez examiner votre portefeuille avec lui.</p>
Discuter des frais, des coûts et des honoraires du conseiller et de l'entreprise	<p>Le conseiller discute avec vous des structures de frais qui s'appliquent aux produits de placement que vous achetez.</p> <p>Le conseiller vous donne un aperçu général des commissions (s'il y a lieu) qu'il reçoit sur vos produits de placement et de la façon dont lui et l'entreprise où il travaille sont rémunérés.</p> <p>Si un compte est ouvert, le conseiller vous donne un document d'information sur la relation avec les clients.</p> <p>Tous les conflits d'intérêts en lien avec les commissions et les structures de frais sont mentionnés.</p>	<p>Le conseiller vous donne des renseignements précis sur tous les types de frais (comme les paiements fondés sur des honoraires par rapport à ceux fondés sur des commissions) associés à vos placements. Il vous explique clairement la façon dont les frais sont calculés, la fréquence de la facturation et tout autre coût connexe. Le conseiller vous donne également des exemples de calcul des frais qui illustrent les coûts liés à vos placements.</p> <p>Le conseiller est clair et franc lorsqu'il vous explique comment lui et l'entreprise où il travaille sont rémunérés. Il décrit entre autres les frais administratifs, les structures de primes, les commissions pour recommandation, les promotions et les autres incitatifs, tout en mentionnant les conflits d'intérêts lorsqu'il y en a.</p>