

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.autorites-valeurs-mobilieres.ca



Canadian Securities
Administrators

Autorités canadiennes
en valeurs mobilières



Table des matières

Les avantages de faire affaire avec un conseiller	1
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

Bénéficier de bons conseils en matière d'investissement 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 la page 15.

Dans ce guide, le terme « conseiller » renvoie généralement à la personne qui vous conseille en matière d'investissement ou qui vous aide à acheter ou à vendre des placements.

Les avantages de faire affaire avec un conseiller

Vous faire conseiller peut valoir la peine si vous n'êtes pas à l'aise avec l'idée d'élaborer un plan d'investissement ou de choisir seul vos placements. Vous n'avez peut-être pas le temps, les connaissances ou l'intérêt requis pour bâtir un portefeuille qui répond à vos objectifs et respecte votre tolérance au risque.

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

Un conseiller peut vous aider :

- à fixer vos objectifs d'investissement
- à concevoir un plan d'investissement
- à bâtir un portefeuille
- à choisir des produits qui vous conviennent
- à suivre le rendement de vos placements et à apporter les modifications nécessaires

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 motiver 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 préféreriez 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?

Les conseillers sont souvent employés par des banques, des courtiers en épargne collective ou des cabinets 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 des produits d'investissement particuliers, tandis que d'autres offrent une vaste gamme de produits et de services.

Habituellement, les conseillers touchent un salaire, des commissions, des honoraires fixes ou 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 de la valeur de votre compte.

Les commissions et autres mesures incitatives peuvent encourager un conseiller à recommander un placement plutôt qu'un autre. Assurez-vous de bien comprendre comment il est rémunéré et rappelez-vous l'incidence que cela peut avoir sur les conseils qu'il vous donne. Avant d'investir, prenez soin de comprendre la façon dont les honoraires et autres frais se répercuteront sur votre rendement et demandez si d'autres placements, moins coûteux, pourraient vous convenir.

Comment trouver un conseiller financier

Demandez d'abord 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. L'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) et l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) peuvent vous donner la liste de leurs membres inscrits. Vous pouvez aussi communiquer avec l'Association des gestionnaires de portefeuille du Canada (AGPC) ou l'Institut québécois de planification financière (IQPF).



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 à quel type de clients ils offrent leurs services. 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 il 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 voulez atteindre et le type de services que vous recherchez.

Vérifiez la qualification professionnelle

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?
- De quelle façon me communiquerez-vous l'information sur mes comptes?

- Comment êtes-vous rémunéré pour vos services (salaire, commission ou honoraires fixes)?
- Quels sont les frais qui me seront facturés et de quelle façon en serai-je informé?
- Qui sont vos clients?
- Pouvez-vous me fournir des références de clients qui me ressemblent?

L'autorité en valeurs mobilières de votre province ou territoire peut vous indiquer ou vous confirmer si une personne ou une entreprise est inscrite, quelle est sa catégorie d'inscription et si elle a déjà fait l'objet de sanctions.

L'inscription

En général, quiconque vend des titres ou offre des conseils en investissement au Canada est tenu de s'inscrire auprès de son autorité locale en valeurs mobilières. L'inscription contribue à protéger les investisseurs puisque les autorités en valeurs mobilières n'acceptent d'inscrire que les personnes et les entreprises possédant les compétences requises. Celles-ci sont inscrites par catégorie : chacune comporte des exigences différentes de formation et d'expérience et permet l'exercice d'activités distinctes.

Une personne inscrite à titre de « représentant de courtier » d'un courtier en épargne collective, par exemple, peut vendre des titres d'organismes de placement collectif (OPC) ou donner des conseils sur les OPC, mais n'est pas autorisée à vendre des actions et des obligations ni à donner des conseils en la matière à moins d'être inscrite à cette fin.

Le titre d'une personne ne vous indique pas si elle est inscrite ni dans quelle catégorie. Il faut donc le demander pour en avoir la certitude. Les titres de conseiller financier, conseiller en placement, consultant en investissement, spécialiste en investissement et expert-conseil principal sont couramment utilisés. Toutefois, ils ne sont pas des termes définis dans la législation ni des catégories d'inscription officielles.

Avant d'investir, suivez les étapes suivantes :

1. Vérifiez l'inscription (Moteur de recherche national de renseignements sur l'inscription des ACVM et autorité locale en valeurs mobilières).
2. Vérifiez les antécédents disciplinaires (liste des personnes physiques sanctionnées, base de données des interdictions d'opérations sur valeurs des ACVM et autorité locale en valeurs mobilières).
3. Suivez l'actualité et faites des recherches dans Internet.

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 dans toute relation, la communication 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 d'investissement et à le mettre à exécution. Votre conseiller a l'obligation d'agir de bonne foi et avec honnêteté et équité dans ses relations avec vous et de vous recommander des placements qui vous conviennent.

Pour remplir son rôle, il devra prendre le temps de vous connaître et de bien comprendre 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. Il devrait être disponible pour répondre à vos questions, surtout en présence de marchés baissiers pouvant vous inciter à laisser vos émotions dicter votre comportement.

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
- vous indique les risques

Votre conseiller doit obtenir votre permission avant d'acheter ou de vendre des titres pour vous ou avant de retirer une somme de votre compte. Seul le conseiller à qui vous avez accordé un « pouvoir discrétionnaire » peut agir sans votre permission. Il 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 titres vagues ou générales
- satisfaire à des objectifs ou à des attentes de bénéfices irréalistes

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.



Maximiser la relation avec son conseiller suite

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

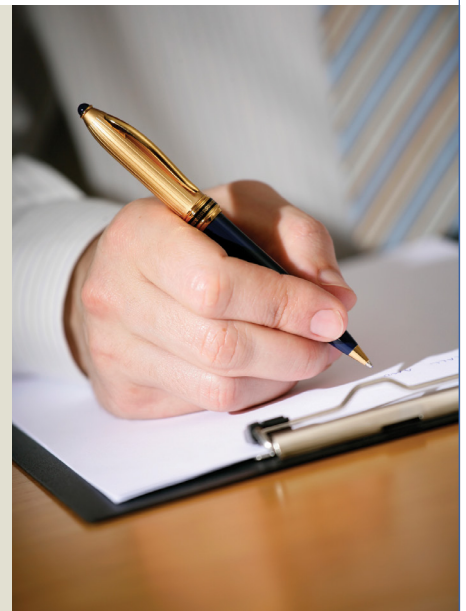
- **Préparez vos rendez-vous.** Voyez chaque rendez-vous avec votre conseiller comme une réunion d'affaires. Prenez le temps avant la rencontre d'examiner vos placements et de noter les choses dont vous souhaitez discuter. Apportez tous les documents pertinents, comme vos derniers relevés de compte et 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. S'il y a quelque chose que vous ne comprenez pas, demandez des précisions. Prenez en note les détails de vos conversations avec votre conseiller et les points dont vous avez convenu.
- **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.** Conservez dans vos dossiers tous les documents se rapportant à votre compte, comme les avis d'exécution d'opération, les relevés de compte et les relevés d'impôt. Examinez-les 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 et sur les types de recommandations que vous fait votre conseiller.

Conservez des traces écrites

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 est aussi tenu de fournir de l'information sur certains conflits d'intérêts.

Il est important 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 mettre l'information par écrit lorsque vous discutez de ces questions avec votre conseiller. Vous pourrez tous les deux vous y reporter en cas de différend.



Maximiser la relation avec son conseiller suite

En cas de problème

Si vous estimez avoir été traité injustement ou avoir reçu de mauvais conseils, vous pouvez déposer une plainte ou 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 dont vous avez discuté.

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.

À retenir : agissez rapidement et documentez toutes les mesures prises pour résoudre le différend.



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 trouverez dans nos guides gratuits 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.autorites-valeurs-mobilieres.ca, ou auprès de l'autorité en valeurs mobilières de votre province ou territoire.

**L'ABC du placement :
faire ses premiers pas**

**Coup d'œil sur les produits
d'investissement**

**Comprendre les organismes
de placement collectif**

**Protéger votre argent contre
les fraudes et les
escroqueries**

Membres des Autorités canadiennes en valeurs mobilières www.autorites-valeurs-mobilieres.ca

Alberta Securities Commission

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

Autorité des marchés financiers, Québec

www.lautorite.qc.ca
1-877-525-0337

British Columbia Securities Commission

www.investright.org
604-899-6854
1-800-373-6393

**Bureau du surintendant des valeurs mobilières,
Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest**

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

**Bureau du surintendant des valeurs mobilières
du Yukon**

www.community.gov.yk.ca/corp/securities_about.html
867-667-5466
1-800-661-0408 ext 5466
(Yukon seulement)

**Commission des services financiers et des services aux
consommateurs
(Nouveau-Brunswick)**

www.fcnb.ca
1-866-933-2222
(N.B. 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
1-800-655-5244
(Manitoba seulement)

**Financial and Consumer Affairs Authority of
Saskatchewan**

www.fcaa.gov.sk.ca
306-787-5645

**Financial Services Regulation Division Superintendent
of Securities, Service NL**

www.servicenl.gov.nl.ca/securities
709-729-2602

Nova Scotia Securities Commission

www.beforeyouinvest.ca
902-424-7768
1-855-424-2499

Registraire des valeurs mobilières, Nunavut

www.gs.gov.nl.ca/securities/index.html
709-729-5661

**The Office of the Superintendent of Securities Île-du-
Prince-Édouard**

www.gov.pe.ca/securities
902-368-6288