

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



Investir
avec l'aide
d'un
conseiller
financier



COMMISSION DES
VALEURS
MOBILIÈRES
DU MANITOBA



COMMISSION DES
VALEURS
MOBILIÈRES
DU MANITOBA



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 la page 15.

Table des matières

Qu'est-ce qu'un conseiller financier peut faire pour vous?	2
Quels sont vos besoins?	3
Comment trouver un conseiller financier	4
Qualités à rechercher	5
Maximiser la relation avec son conseiller	8
Savoir où obtenir de l'aide	14

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.

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 toucher 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 des actifs détenus dans votre compte.

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.



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. 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. Pour plus de renseignements, vous pouvez aussi communiquer avec l'Association des gestionnaires de portefeuille du Canada (AGPC), le Conseil relatif aux standards des planificateurs financiers (CRSPF) 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 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 sa façon dont de travailler 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?



Qualités à rechercher suit

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 entreprise ou une personne est inscrite, quelle est sa catégorie d'inscription et si elle a déjà fait l'objet de sanctions.



Pourquoi l'inscription est importante

L'inscription contribue à protéger les investisseurs puisque les autorités en valeurs mobilières n'acceptent d'inscrire que les entreprises et les personnes possédant les compétences requises. Les catégories d'inscription comportent différentes exigences de formation et d'expérience et permettent l'exercice d'activités distinctes.

La législation en valeurs mobilières prévoit deux grandes catégories d'inscription : les « courtiers » et les « conseillers ». Ces termes prévus par la loi s'appliquent à 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 qu'elle 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.

Maximiser la relation avec son conseiller

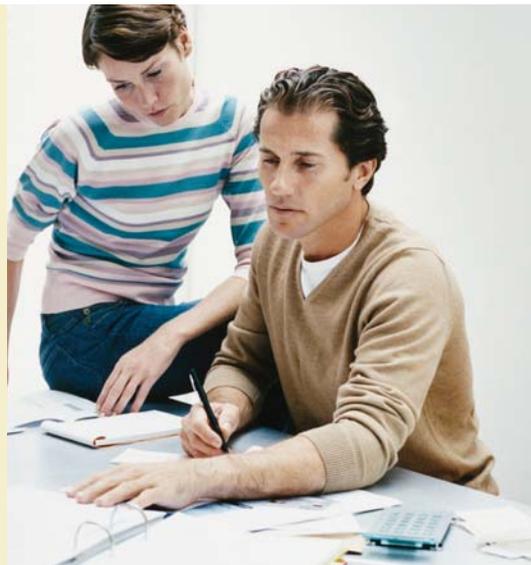
Dites-vous que votre relation avec votre conseiller est un partenariat et que vous travaillez ensemble à la réalisation de vos objectifs financiers. Vous avez tous les deux une part de responsabilité dans la réussite de la relation. Et comme dans toute relation, la communication doit être ouverte et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

Le *Tableau de ventilation en matière de planification financière* 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.



Une fois votre plan mis en oeuvre, 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 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. 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 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

Maximiser la relation avec son conseiller suite

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

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.



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.

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.

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.

Maximiser la relation avec son conseiller suite



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 le comprendre 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.

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.

Savoir où trouver 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-contre, 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 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

Tableau de ventilation en matière de planification financière

Coup d'œil 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.autorites-valeurs-mobilieres.ca

Alberta Securities Commission

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

Autorité des marchés financiers (Québec)

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

British Columbia Securities Commission

nvestright.org
(604) 899-6854 ou
1-800-373-6393 (sans frais au Canada)

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

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

Commission des valeurs mobilières du Manitoba

mbsecurities.ca
(204) 945-2548 ou
1-800-655-5244

Commission des valeurs mobilières du Nouveau-Brunswick

investissezentouteteconnaissance.ca/
(506) 658-3060
1-866-933-2222 (N.-B. seulement)

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

gs.gov.nl.ca/securities/index.html
(709) 729-4189

Nova Scotia Securities Commission

beforeyouinvest.ca
(902) 424-2499
1-855-424-2499

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

gov.pe.ca/securities
(902) 368-6288

Registraire des valeurs mobilières, Nunavut

867-975-6190

Registraire des valeurs mobilières, Territoires du Nord-Ouest

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

Registraire des valeurs mobilières, Yukon

community.gov.yk.ca/fr/corp/secureinvest.html
(867) 667-5466
1-800-661-0408

Saskatchewan Financial Services Commission

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

