

RENSEIGNEMENTS AUX REPRÉSENTANTS

Novembre 2017
Première partie de trois

Une occasion de renforcer les relations avec les clients

En 2018, pour la deuxième année de suite, les investisseurs recevront de nouveaux éléments d'information sur les frais qu'ils paient et sur le rendement de leurs placements. Cela se fera dans le cadre d'une initiative appelée phase 2 du modèle de relation client-conseiller (MRCC2).

L'un des objectifs du MRCC2 est de renforcer la relation entre les représentants et les clients, grâce à de meilleurs entretiens sur les placements des clients et les frais qui leur sont imputés.

Il est possible que certains de vos clients aient déjà de bonnes connaissances en matière de placement. Par contre, d'autres n'ont pas le temps ni les connaissances pour gérer leurs propres placements – ni la motivation pour l'apprendre. Ils font appel à vous, un représentant digne de confiance, afin que vous les aidiez à élaborer un plan approprié pour réaliser leurs objectifs.

Répondre aux questions de vos clients concernant les nouveaux rapports conformes au MRCC2

Ceci est le premier d'une série spéciale en trois parties de bulletins spéciaux *Renseignements aux représentants*. La série vise à aider les conseillers à mieux discuter avec leurs clients de leurs investissements, maintenant que les étapes finales de MRCC2 ont été mises en œuvre.

Les autres bulletins de la série sont les suivants :

- *Renseignements aux représentants : Répondre aux questions des clients concernant le **rendement de leurs placements**.*
- *Renseignements aux représentants : Répondre aux questions des clients concernant les **services et les frais**.*

Ces documents ont été élaborés pour aider le secteur à atteindre les objectifs du MRCC2, soit améliorer l'expérience des investisseurs et accroître leurs connaissances et leur confiance pour les aider à prendre des décisions plus éclairées en matière de placement.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez le site IFIC.CA > **Représentants**.



Êtes-vous prêt à parler à vos clients des frais et des rendements?

Que vous ayez parlé des rapports à vos clients l'an dernier ou que vous abordiez cette question avec eux pour la première fois, voici quelques principes de base qui vous aideront à bien structurer vos entretiens.

Mettez-vous à la place de vos clients. Comme la plupart des gens, lorsque vous achetez un téléphone cellulaire ou une voiture, vous tenez à prendre une décision éclairée qui répondra à vos besoins. Imaginez maintenant que vous êtes un client et que vous choisissiez un placement, malgré des connaissances financières restreintes. Quels renseignements aimeriez-vous obtenir afin de faire un choix éclairé?

Soyez l'« éducateur en matière financière » de vos clients. Aidez-les à comprendre leur situation financière ainsi que les options qui s'offrent à eux pour atteindre leurs objectifs. Fournissez-leur des renseignements pertinents et faites-leur part de vos observations. Encouragez-les à poser des questions et à prendre des décisions judicieuses.

Mettez l'accent sur les concepts clés.

Fournissez-leur les renseignements suffisants pour accroître leur compréhension, sans toutefois les surcharger de détails, afin d'éviter qu'ils se sentent dépassés. Le niveau de connaissances variera d'un client à l'autre et déterminera quels sont les renseignements qui leur seront les plus utiles. Par exemple :

- En ce qui concerne les frais, il importe d'expliquer que le rapport personnalisé porte sur les frais versés au courtier, et non sur les frais versés au gestionnaire de fonds, et de décrire les services que l'investisseur reçoit en contrepartie de ces frais.



- En ce qui concerne les rendements, il est important de préciser que le taux de rendement indiqué dans le rapport est propre à leur compte et qu'il ne correspond pas aux taux de rendement publiés par les gestionnaires de fonds, ni à ceux d'autres investisseurs qui ont acheté les mêmes titres, mais à un moment différent.

Utilisez un langage simple. Si vous utilisez des mots de tous les jours et des exemples, il sera plus facile pour les clients de comprendre les nouveaux rapports et de poser les bonnes questions. Consultez le glossaire de l'IFIC pour obtenir une description des termes dans un langage clair.

Invitez les clients à poser des questions.

L'objectif des organismes de réglementation est d'accroître la compréhension des clients. La réussite des courtiers, des représentants et du secteur dans son ensemble sera évaluée par la mesure dans laquelle cet objectif sera atteint. Inviter les clients à poser des questions est un excellent moyen d'évaluer leur compréhension et de déterminer quels sont les nouveaux renseignements que vous devriez leur fournir. Poser des questions les aidera aussi à prendre l'assurance nécessaire pour avoir de meilleurs entretiens avec vous et prendre des décisions éclairées.

Connaissance des éléments de base

D'emblée, préparez-vous à discuter des sujets suivants avec vos clients.

Points de discussion du représentant concernant le rapport sur le rendement des placements

- Le rapport présente le **taux de rendement personnel**. Vous saurez ainsi très exactement quel a été le rendement de vos placements au cours de la dernière année.
- Le taux de rendement personnel est fonction des éléments suivants :
 - des dépôts et retraits en provenance de votre compte;
 - des dividendes et les intérêts reçus de vos placements et portés au crédit de votre compte;
 - des fluctuations de la valeur des titres détenus dans votre compte.

Chaque investisseur devrait obtenir un taux de rendement personnel différent, étant donné que chacun d'entre eux effectue des dépôts et des retraits différents, et possède une combinaison de placements différente.

Points de discussion du représentant concernant le rapport sur les frais et les autres formes de rémunération

- Le rapport donne des renseignements sur les sommes reçues l'année précédente par votre société de courtage pour la prestation de services à votre égard. Il n'indique pas les sommes versées au représentant. Chaque société de courtage répartit ces sommes de façon différente, selon son modèle d'affaires et le partage des responsabilités entre la société et le représentant
- Le rapport n'indique pas tous les frais que vous avez payés pour détenir vos placements. Par exemple, dans le cas de fonds communs de placement, il n'indique pas les sommes versées aux gestionnaires de placements.

« Servez-vous de l'aperçu du fonds pour donner des renseignements sur les titres du fonds, son niveau de risque, son rendement (pondéré en fonction du temps) et les frais approximatifs. »

- Pour bien comprendre le total des coûts associés à un fonds commun de placement, vous pouvez vous reporter au ratio des frais de gestion (RFG) ainsi qu'au coût d'opération du fonds. Ces renseignements figurent dans l'Aperçu du fonds de chaque fonds commun de placement, ainsi que dans les états financiers.
- Le RFG d'un fonds commun de placement comprend certains des frais indiqués dans le nouveau rapport. Votre représentant peut vous expliquer le montant total que vous payez pour chaque type de compte, ainsi que toute autre option de frais qui pourrait vous être offerte.
- Le rapport **n'est pas** une facture. Vous avez payé ces sommes, directement ou indirectement, à votre courtier au moment de l'achat de vos placements ou de retraits directs de votre compte.

Des réponses claires aux questions des clients

Pour donner des réponses claires aux questions des clients au sujet des nouveaux rapports, reportez-vous aux documents suivants :

- *Renseignements aux représentants : Répondre aux questions des clients concernant le rendement de leurs placements.*
- *Renseignements aux représentants : Répondre aux questions des clients concernant le services et les frais.*

- Les indices de référence peuvent aider à comprendre le rendement d'un fonds par rapport à celui d'autres titres comparables sur une période donnée, mais ils ne représentent pas un point de comparaison approprié du taux de rendement personnel d'un investisseur particulier. Cette situation est en grande partie attribuable au fait que l'indice de référence ne prend pas en compte le moment où vous avez effectué des dépôts ou des retraits. Il est plus important de comparer votre taux de rendement personnel à votre taux de rendement cible afin de déterminer si vous êtes sur la bonne voie pour atteindre vos objectifs de placement.

Ressources réglementaires

Les organismes de réglementation des valeurs mobilières ont préparé des documents utiles à l'intention des investisseurs. Pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, consultez le site de l'organisme de réglementation des valeurs mobilières de votre province.

Autorités canadiennes en valeurs mobilières

<http://www.autorites-valeurs-mobilieres.ca/?&LangType=1036>

British Columbia

<http://www.bcsc.bc.ca/>

Alberta <http://www.albertasecurities.com/Pages/home.aspx>

Saskatchewan

<http://www.fcaa.gov.sk.ca/>

Commission des valeurs mobilières du Manitoba

<http://www.mbsecurities.ca/index.fr.html>

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

<http://www.osc.gov.on.ca/fr/accueil.htm>

Quebec: l'Autorité des marchés financiers

<http://www.lautorite.qc.ca/fr/index.html>

Commission des services financiers et des services aux consommateurs (Nouveau-Brunswick) <http://fr.fcnb.ca/ConsommateursFinanciers.html%20>

Nova Scotia

<http://nssc.novascotia.ca/>

Prince Edward Island

<http://www.gov.pe.ca/securities/>

Newfoundland & Labrador

<http://www.servicenl.gov.nl.ca/securities/index.html>

Yukon http://www.community.gov.yk.ca/fr/corp/securities_about.html

Ministère de la justice, Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest <https://www.justice.gov.nt.ca/fr/les-divisions/division-des-enregistrements-de-documents-officiels/bureau-des-valeurs-mobilieres/>

Nunavut

http://nunavutlegalregistries.ca/sr_index_en.shtml

Ressources du secteur

Le secteur des fonds communs de placement élabore des documents pour aider les représentants à renforcer leur relation avec les clients, afin que les investisseurs soient mieux informés et prennent de meilleures décisions.

Notre bulletin *Renseignements aux représentants* fait le point sur des sujets importants et sur les tendances du secteur, pour vous aider à mieux servir vos clients. Les numéros suivants du bulletin traitent du MRCC2 :

- *Les services de conseils et les petits investisseurs : Perspective canadienne*
- *Répondre aux questions des clients concernant le rendement de leurs placements*
- *Répondre aux questions des clients concernant les services et les frais*
- *Mythes et réalités concernant le MRCC2 - Édition 2017*
- *Les conseils, source de valeur solide pour les Canadiens*
- *Divulgaration d'information sur les indices de référence*
- *Divulgaration d'information avant l'opération*
- *Le coût de détention réel des fonds communs de placement au Canada et aux États-Unis*

L'IFIC propose aussi des infographies, des brochures à personnaliser, etc. Consultez notre site régulièrement afin de découvrir nos documents les plus récents. Vous trouverez des outils relatifs au MRCC2 dans notre nouveau Centre de représentants, en consultant le site **IFIC.CA > Représentants**.

Documents à l'intention des investisseurs

Le Centre des investisseurs de l'IFIC traite d'une foule de sujets. Vous pouvez vous reporter à ces ressources dans le cadre de vos rencontres avec les clients.

Notre Centre des investisseurs a fait peau neuve et est plus convivial que jamais. Pour voir la nouvelle présentation et découvrir le contenu enrichi, consultez le site **IFIC.CA > Investisseurs**.

Préparé par



THE INVESTMENT
FUNDS INSTITUTE
OF CANADA

L'INSTITUT DES FONDS
D'INVESTISSEMENT
DU CANADA

Suivez nous



IFIC.CA



@IFIC



L'Institut des fonds d'investissement du Canada