

CONNAÎTRE SON CLIENT

Pour s'assurer d'avoir une connaissance complète de son client, le représentant doit obtenir les renseignements opportuns le concernant. La Chambre de la sécurité financière a conçu cet aide-mémoire reflétant les étapes du processus de collecte de renseignements ainsi qu'une série de questions associées à ces différentes étapes. Ce document ne vise pas à remplacer les formulaires des divers cabinets, courtiers ou institutions financières, mais plutôt à outiller les représentants en leur offrant des exemples concrets de questions qui sont pertinentes à soulever auprès de leurs clients, afin de leur permettre de mieux les connaître en ayant des discussions ouvertes avec eux.

La liste de questions présentée ici n'est pas exhaustive et toutes les questions ne sont évidemment pas applicables lors de chaque entrevue avec un client. En effet, il appartient aux représentants de choisir celles qui seront pertinentes et surtout d'en élaborer d'autres en s'inspirant de celles-ci. Il est également nécessaire pour les représentants de s'assurer que les réponses qui découlent de ces questions soient précises, complètes et cohérentes.

L'utilisation de ce document ne constitue pas une garantie du respect de l'ensemble des obligations déontologiques des représentants. En effet, les représentants devront s'assurer d'obtenir les informations pertinentes concernant leurs clients pour leur permettre de formuler des recommandations appropriées.

Notez que le genre masculin est utilisé sans discrimination dans le but d'alléger le texte.

1. IDENTIFIER LES OBJECTIFS DU CLIENT

Identifier les objectifs du client en s'informant de ses aspirations, projets et rêves.

- S'assurer de comprendre les objectifs.
- Positionner chacun des objectifs du client dans le temps selon le terme qu'il fixe : court, moyen ou long.
- Prioriser les objectifs selon l'ordre d'importance déterminé par le client.

- Chiffrer les objectifs en évaluant les sommes requises pour les réaliser.
- Transposer chacun d'eux en objectifs d'assurance ou de placement (liquidité, sécurité du capital, revenus, croissance).

2. ÉTABLIR LA SITUATION ACTUELLE

En tenant compte des objectifs du client, obtenir tous les renseignements nécessaires sur sa situation personnelle et financière.

QUESTIONS À POSER

Voici des exemples de questions à poser pour bien identifier les objectifs de votre client et établir sa situation personnelle et financière.

Renseignements personnels et situation familiale

- Quelle est votre date de naissance?
- Êtes-vous né au Canada? Êtes-vous citoyen canadien? Avez-vous une double citoyenneté?
- Êtes-vous marié? Uni civilement? Conjoint de fait? Divorcé? Séparé? Veuf? Depuis quand?
- Avez-vous un contrat de mariage? Si oui, sous quel régime êtes-vous marié : société d'acquêts, séparation de biens, communauté de biens, autre?
- Avez-vous des projets de mariage ou de vie commune?
- Avez-vous l'intention de divorcer ou de mettre fin à votre vie commune?
- Avez-vous obtenu un jugement pour votre divorce? Avez-vous entériné devant un juge une convention de médiation ou une entente de séparation?
- Avez-vous des enfants? Si oui, quel âge ont-ils?
- Avez-vous des obligations alimentaires? Précisez.
- Désirez-vous avoir ou adopter un ou des enfants?
- Êtes-vous responsable d'un membre de votre famille (parent vieillissant, personne handicapée, famille d'accueil, etc.)?
- Quel est votre état de santé?
- Votre espérance de vie est-elle affectée pour une raison quelconque (maladie dégénérative, historique familial, etc.)? Avez-vous donné des procurations à l'égard de vos avoirs? Avez-vous un mandat en cas d'inaptitude?
- Que faites-vous dans la vie? Êtes-vous employé? Agissez-vous à votre compte?
- Êtes-vous heureux dans votre travail?

- Avez-vous des intérêts ou des passe-temps qui vous tiennent particulièrement à cœur?
- Avez-vous des projets ou des aspirations que vous aimeriez atteindre?
- Avez-vous l'intention d'aider quelqu'un à poursuivre ses études?
- Faites-vous affaire avec des conseillers professionnels (avocat, notaire, comptable, courtier en valeurs mobilières, etc.)?
- Quels sont vos buts et priorités en ce qui a trait à votre situation personnelle et familiale?

Situation financière

- Quel est votre salaire?
 - Êtes-vous admissible à une bonification?
 - Avez-vous des raisons de croire que vous recevrez une augmentation salariale importante?
- Avez-vous des revenus autres que des revenus d'emploi (location, placements, etc.)?
- Recevez-vous une pension alimentaire? Pour vous-même ou pour vos enfants? Quels en sont les termes? Est-elle imposable?
- Payez-vous une pension alimentaire? Pour vos enfants ou l'ex-conjoint (e)? Quels en sont les termes? Est-elle déductible d'impôt?
- Décrivez-moi ce que vous possédez, autant vos avoirs financiers que vos avoirs immobiliers ou autres. Quelle est la valeur de ceux-ci?
- Avez-vous des biens à l'extérieur du Canada?
- Possédez-vous d'autres biens de valeur comme des œuvres d'art, des collections ou des véhicules?
- Détenez-vous les assurances usuelles pour les biens de valeur?
- Avez-vous une entreprise?
 - Depuis quand?
 - Quelle est la nature de cette entreprise?
- Avez-vous des dettes (hypothèque, carte de crédit, prêt personnel, garantie personnelle de dettes d'entreprise, etc.)?
- Vos emprunts sont-ils assurés auprès de l'institution prêteuse en cas de décès, de maladie grave ou d'invalidité?
- Dépensez-vous l'ensemble de vos revenus chaque mois ou chaque paie?
- Vous considérez-vous comme étant une personne dépensière, économe ou un peu des deux?
- À combien estimez-vous votre coût de vie mensuel?
- Passons en revue l'ensemble de vos dépenses sur une période d'un mois. Avez-vous des dépenses récurrentes qui n'apparaissent pas?

- Avez-vous un plan systématique d'épargne en place?
- Avez-vous une raison particulière de vouloir épargner (un projet à court, à moyen ou à long terme, un rêve, etc.)?
- Avez-vous une stratégie de placement?
- Avez-vous un fonds de prévoyance vous permettant de bénéficier de liquidités suffisantes pour faire face à des imprévus?
- Avez-vous des projets qui nécessiteront un apport en capital important (achat d'une maison ou d'un chalet, prise d'un congé sabbatique, etc.)?
- Votre situation financière serait-elle différente si vous étiez seul et non en couple?
- Êtes-vous au courant d'un héritage auquel vous auriez droit et qui pourrait changer votre situation financière de façon importante?
- Avez-vous produit auprès des autorités fiscales vos déclarations de revenus au cours des cinq dernières années?
- Payez-vous de l'impôt sur le revenu?
 - Est-il important pour vous de diminuer le montant d'impôt payé?
- Avez-vous déjà analysé la possibilité d'optimiser vos revenus de placement après impôt?
- Avez-vous évalué la structure d'affaires de votre entreprise et les modes de rémunération afférents, s'il y a lieu?
- Quels sont vos buts et priorités en ce qui a trait à votre situation financière?

Retraite

- Comment imaginez-vous votre retraite?
- À quel âge souhaitez-vous prendre votre retraite?
- Pensez-vous continuer à travailler pendant votre retraite?
- Anticipez-vous un changement de votre train de vie à la retraite?
- Prévoyez-vous entreprendre une activité précise (golf, moto, sport nautique, voyage, etc.)?
- Pensez-vous avoir besoin de différents niveaux de revenus au cours de votre retraite?
- Avez-vous un REER, un FERR, un CELI ou tout autre régime enregistré d'épargne ou de revenu de retraite?
- Avez-vous des comptes de retraite immobilisés (CRI, RERI)? Si oui, ont-ils été acquis par partage du patrimoine familial ou par transfert de régime de retraite d'employeur?
- Avez-vous un fonds de pension avec votre employeur actuel?
 - Si oui, s'agit-il d'un régime à cotisations déterminées, d'un régime à prestations déterminées ou d'un RVER?

- Avez-vous déjà songé à utiliser des stratégies de fractionnement de revenu?
- Aimerez-vous combler vos revenus de retraite?
- Quels sont vos buts et priorités en ce qui a trait à votre retraite?

Décès

- Avez-vous une ou des assurances vie?
- Avez-vous un testament?
 - Si oui, est-il à jour?
 - S'agit-il d'un testament notarié, olographe ou devant témoins?
- Si vous décédiez demain, les personnes à votre charge pourraient-elles maintenir leur style de vie?
- Avez-vous des obligations qui vous survivront (obligation alimentaire envers les enfants ou l'ex-conjoint)?
- Avez-vous suffisamment d'actifs pour payer les frais relatifs à votre décès?
- Est-ce que votre succession serait à même de payer la facture fiscale et les frais relatifs à votre décès sans liquider des actifs importants et nécessaires à la famille (maison, voiture, etc.)?
- Désirez-vous assurer le paiement des dépenses relatives à des prêts, emprunts et impôts, et les besoins de votre conjoint et de vos enfants, dont une réserve pour les études, dans l'éventualité de votre décès?
- À votre décès, y a-t-il des donations particulières que vous voulez faire (organisme de charité, école, hôpital, etc.)?
- Désirez-vous protéger votre assurabilité et pouvoir ainsi souscrire une assurance éventuelle sans nécessité de faire un examen médical?
- Avez-vous des régimes enregistrés comme les REER qui occasionneront un paiement d'impôts lorsque les sommes en seront retirées?
- Aimerez-vous accumuler une valeur en espèces fiscalement avantageuse?
- Avez-vous un objectif successoral (la protection de la valeur des actifs de la succession)?
- Votre entreprise, s'il y a lieu, pourrait-elle « survivre » à votre décès?
 - Avez-vous un plan de contingence pour la poursuite des activités?
 - Avez-vous une relève à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise?
 - Cette relève est-elle en mesure de racheter l'entreprise?
 - Le coût d'achat de l'entreprise est-il déjà déterminé ou déterminable?
- Quels sont vos buts et priorités advenant votre décès?

Invalité

- Avez-vous une assurance invalidité?
- Êtes-vous travailleur autonome?
- Détenez-vous une assurance invalidité dans le cadre de votre emploi?
 - Quelles sont les définitions et les exclusions?
 - Est-ce que la définition de l'invalidité totale demeure la même après deux ans?
 - Est-ce que la définition de l'invalidité totale est l'incapacité d'effectuer son travail habituel ou quelque travail que ce soit?
 - Si, après une invalidité, le retour au travail est graduel, serez-vous dédommagé pour la perte de revenu?
 - Vous couvre-t-elle jusqu'à votre retraite?
 - Quel est le montant de la couverture?
 - Vos protections actuelles correspondent-elles à vos besoins actuels (coût de la vie) et futurs (épargne pour la retraite)?
 - Conserverez-vous la couverture même si vous changez d'employeur ou devenez un travailleur autonome?
 - Les prestations sont-elles imposables?
 - Vos cotisations et celles de l'employeur seraient-elles exonérées si vous deveniez invalide?
 - Les prestations sont-elles indexées à l'inflation?
 - Quels sont les délais d'attente?
 - Votre fonds de prévoyance vous permet-il de vivre avant de recevoir la première prestation?
 - Devrez-vous payer des dépenses d'affaires pendant une invalidité?
- Pourrez-vous maintenir le même niveau de vie et continuer à épargner pour votre retraite, si vous vous retrouvez dans une situation d'invalidité de façon temporaire ou permanente?
- D'où pourrait provenir l'argent pour payer toutes vos dépenses telles que des emprunts, un prêt hypothécaire, le loyer, les services publics, l'épicerie, les soins personnels, les soins médicaux, le transport, les études, etc. si vous vous retrouvez dans une situation d'invalidité de façon temporaire ou permanente?
- Serez-vous en mesure de payer de nouvelles dépenses liées à votre invalidité, telles qu'une aide-ménagère, des médicaments, des équipements désormais indispensables ou un traitement plus rapide à l'étranger, une réorientation de carrière, un réaménagement de la résidence?
- Désirez-vous subvenir au besoin éventuel de soins de longue durée?
- Avez-vous des personnes à charge qui monopolisent une bonne partie de votre revenu pour combler leurs besoins?
- Devrez-vous habiter dans un CHSLD ou un centre d'hébergement privé si vous vous retrouvez dans une situation d'invalidité de façon temporaire ou permanente?

- Seriez-vous prêt à repousser vos objectifs ou votre retraite de quelques années?
- Aimerez-vous éviter des problèmes d'ordre émotif ou de tension familiale parce que vous ne pouvez plus travailler?

Maladies graves

- Avez-vous une assurance maladies graves?
- Si l'on découvrait que vous avez une maladie grave, aurez-vous les ressources nécessaires pour payer les médicaments, équipements désormais indispensables ou un traitement plus rapide à l'étranger?
- Voudriez-vous remplacer la perte de revenu non couverte par votre assurance invalidité?
- Aimerez-vous maintenir votre niveau de vie et continuer à épargner pour la retraite malgré une maladie grave?
- Voulez-vous placer votre famille à l'abri des conséquences financières d'une maladie grave?
- Voudriez-vous compenser la perte de revenu de la personne qui s'occupera de vous pendant votre convalescence?
- Aimerez-vous financer des vacances pour vous rétablir?
- Aimerez-vous pouvoir prendre un congé payé si votre enfant tombait malade?

3. DÉTERMINER LES CONNAISSANCES DU CLIENT EN MATIÈRE DE PLACEMENT, L'HORIZON DE PLACEMENT ET LA TOLÉRANCE AU RISQUE

Si le client a des objectifs de placement (fonds distincts ou épargne collective), il est nécessaire de déterminer son horizon de placement et sa tolérance au risque pour chacun d'eux.

- Connaissances en matière de placement : Mesurer les connaissances du client en matière de placement. Cette évaluation est intimement liée au devoir de conseil, puisque celui-ci doit être modulé en conséquence.
- Horizon de placement : Fixer un horizon pour chaque objectif de placement. Il représente la période de temps pendant laquelle un investisseur a l'intention de placer son argent et de le laisser fructifier avant d'utiliser les sommes investies, en partie ou en totalité, en fonction de ses objectifs.
- Tolérance au risque : Déterminer la tolérance au risque du client pour chaque objectif de placement. Elle signifie la volonté de l'investisseur d'assumer le risque de subir une perte de ses économies ainsi que sa capacité financière à

faire face à la diminution de la valeur de son portefeuille. Il y a donc deux aspects à la tolérance au risque, l'aspect émotionnel et l'aspect factuel.

Le représentant doit s'assurer de la cohérence des informations fournies et des propos tenus par le client, surtout lorsqu'il semble y avoir des divergences entre ses réponses.

QUESTIONS À POSER

Voici des exemples de questions à poser pour évaluer les connaissances en matière de placement de votre client, son horizon de placement et sa tolérance au risque :

Connaissances en matière de placement

- Suivez-vous l'actualité financière? Avez-vous un intérêt particulier pour le domaine des placements?
- Parlez-moi des placements que vous avez déjà effectués. Y en a-t-il certains pour lesquels vous n'êtes ou n'étiez pas pleinement à l'aise?
- Vos placements ont-ils toujours été effectués dans des régimes enregistrés?
- Connaissez-vous les différences fiscales entre un investissement dans un compte enregistré et celui dans un compte non enregistré?
- Que connaissez-vous des différents frais associés aux investissements dans des fonds communs de placement ou dans des fonds distincts?
- Avez-vous déjà pris des décisions d'investissement sans obtenir au préalable le conseil d'un professionnel en services financiers? Si oui, lesquelles? Est-ce que vous avez tiré des leçons de cette expérience?
- Êtes-vous susceptible de suivre un conseil d'investissement d'une personne qui n'est pas, à première vue, un professionnel en services financiers?
- Si un professionnel en services financiers vous conseillait d'investir une quelconque somme d'argent, quelle réaction seriez-vous susceptible d'avoir? Auriez-vous tendance à suivre ses conseils en toute confiance ou plutôt à le questionner pour valider ses propos?

Horizon de placement

- Quels sont vos projets à court, à moyen et à long terme?
- Quel est votre âge ou celui du bénéficiaire?
- Jusqu'à quel âge comptez-vous gagner un revenu?
- Pendant combien de temps avez-vous l'intention de placer votre argent et de le laisser fructifier?

- Quelles cotisations prévoyez-vous verser et pendant combien de temps comptez-vous le faire?
- Quels retraits envisagez-vous d'effectuer?
- À partir de quel moment aurez-vous besoin de retirer une partie de votre argent pour la retraite?
- Pensez-vous devoir assumer des coûts de santé additionnels?
- Comptez-vous demeurer dans votre propriété ou la vendre au moment de la retraite?

Tolérance au risque

- Quelle importance portez-vous à la protection de vos actifs?
- Avez-vous déjà perdu de l'argent à la suite d'un investissement?
 - Si oui, comment vous êtes-vous senti à l'égard de cette perte?
 - S'agissait-il d'une perte importante?
- Y a-t-il un montant ou un pourcentage de perte potentiel pour lequel vous ne seriez simplement plus à l'aise et qui vous forcerait à vendre un placement?
 - Est-ce que votre réponse serait différente dans le cas où l'argent proviendrait d'une source externe (par exemple, d'un héritage)?
- Si un placement perdait de la valeur, quelle serait la période de temps maximale pendant laquelle vous seriez disposé à attendre avant que celui-ci retrouve sa valeur initiale?
- Comment vous sentiriez-vous si je vous annonçais, juste à la veille de réaliser l'un de vos projets, que vous venez de perdre un montant d'argent qui pourrait le remettre en question?
- Que comprenez-vous de la stratégie proposée et des risques qui y sont associés?
- Quels sont vos buts et priorités en ce qui a trait à vos placements?