

Joint Forum of Financial Market Regulators

Guide du consommateur concernant les transactions financières

En tant que consommateur de produits et services financiers, il est dans votre intérêt de trouver une société et/ou un représentant autorisé convenable avec qui traiter. Il vous incombe de fournir des renseignements précis et honnêtes à propos de vos besoins financiers. Si vous ne divulguez pas tous vos besoins, il est possible que le représentant vous offre, sans le savoir, des produits qui ne répondent pas à vos besoins financiers.

Les représentants peuvent être des agents ou des courtiers d'assurance, des conseillers financiers, des représentants de régimes d'épargne-études, des courtiers en prêts, des courtiers en hypothèques, des planificateurs financiers, des agents commerciaux en valeurs mobilières et autres. Vous devriez faire le tour du marché et parler à plusieurs représentants pour trouver la bonne personne. Vous pouvez également traiter directement avec les sociétés par téléphone, courrier ou Internet.

Lorsque vous faites affaire avec un représentant ou une société, si vous ne comprenez pas bien les attributs des produits ou services que vous achetez, vous devriez toujours demander des renseignements supplémentaires. En posant des questions, vous éviterez de vous méprendre éventuellement sur l'information qui vous est présentée.

Ce document présente les principes de base des transactions équitables auxquelles, en tant que consommateur, vous devez vous attendre lors de l'achat d'un produit financier, que vous traitiez directement avec une société ou par l'entremise d'un représentant.

- 1. Vos intérêts viennent en premier, avant ceux des représentants et des sociétés.*
- 2. Si vous décidez de traiter avec un représentant, vous devriez vous attendre à ce qu'il évalue vos besoins financiers et à ce qu'il recommande des produits qui répondent à vos besoins.*
- 3. Vous devriez vous attendre à ce que vos instructions soient suivies à la lettre. Votre représentant ou société ne doit pas effectuer de transactions illicites.*
- 4. Vous devriez vous attendre à ce que vos transactions soient traitées avec le plus haut degré de professionnalisme.*

Joint Forum of Financial Market Regulators

5. *Vous devriez vous attendre à ce que vos renseignements personnels soient protégés et utilisés uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que vous n'ayez autorisé un usage à d'autres fins. Vos renseignements personnels peuvent être divulgués aux organismes d'application de la loi sans votre autorisation lorsque la loi l'exige ou l'autorise.*
6. *Si vous décidez d'avoir recours à un représentant, vous devriez vous attendre à être mis au courant de tout conflit d'intérêts et à avoir la possibilité de cesser de faire affaire avec le représentant.*
7. *Vous devriez vous attendre à recevoir tous les renseignements pertinents avant de prendre une décision sur un produit financier. Ces renseignements concernent, notamment, les caractéristiques, risques et avantages du produit, la ou les sociétés concernées, les droits exigibles, le mode de rémunération du représentant et les avantages qu'il pourrait tirer des programmes de stimulant à la vente. Cela comprend également l'information sur l'existence de relations d'affaires connues par le représentant, que ce soit entre d'autres sociétés ou personnes, qui peuvent se révéler pertinentes à votre achat.*
8. *Vous devriez vous attendre à ce que vos plaintes soient traitées rapidement et avec franchise. Si vous ne parvenez pas à résoudre le conflit qui vous oppose au représentant ou à la société, vous devriez recevoir des renseignements, préférablement par écrit, sur les moyens à votre disposition pour régler votre plainte.*