



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 communiquez 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 en placements, des représentants de régimes d'épargne-études, des courtiers en prêts, des courtiers en hypothèques, des courtiers en dépôt, des planificateurs ou conseillers financiers, des représentants en valeurs mobilières et autres. Vous pourriez prendre le temps de rencontrer 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 particularités 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 d'une transaction équitable. Et en tant que consommateur, vous devez vous attendre à une transaction équitable 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 traiter avec un représentant qualifié et vous attendre à ce que celui-ci agisse avec professionnalisme. Si vous avez des doutes, vous pouvez vous informer sur les qualifications ou la conduite du représentant auprès de l'organisme réglementaire approprié.*
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 de traiter avec 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 avez le droit de recevoir tous les renseignements pertinents avant de prendre une décision sur un produit financier. Ces renseignements concernent, notamment, les caractéristiques, les risques et les avantages du produit, la ou les sociétés concernées, tous les frais que vous devrez payer, le mode de rémunération du représentant et les avantages qu'il pourrait tirer de programmes d'incitatifs à la vente. Cela comprend également l'information sur l'existence de relations d'affaires connues par le représentant – relations avec d'autres sociétés ou personnes – qui pourraient se rapporter 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.*