

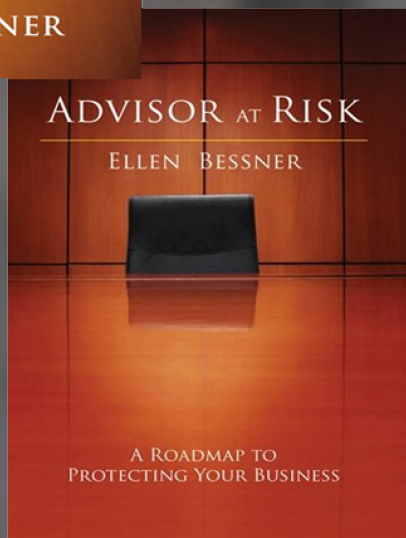
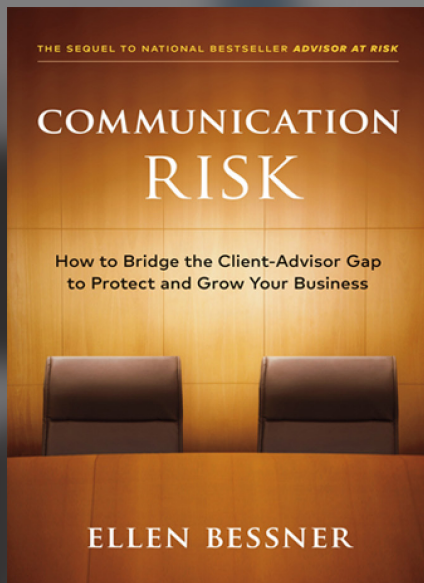
# AIDE-MÉMOIRE

## CONNÂÎTRE SON PRODUIT

### CONSEILLERS : CONNAISSEZ VOTRE PRODUIT

Les conseillers s'exposent à des risques lorsqu'ils ne s'assurent pas de **COMPRENDRE, D'EXPLIQUER ADÉQUATEMENT** et **DE CONFIRMER LA CONVENANCE** de tous les produits qu'ils recommandent aux clients.

Protégez-vous en intégrant ces trois principes primordiaux dans votre routine quotidienne et créez une trace écrite pour prouver que vous connaissez votre produit.



### 1. COMPRENDRE LE PRODUIT

#### APPROFONDIR SES CONNAISSANCES

Lisez la documentation concernant chaque composante du produit et conservez un dossier comprenant les lectures effectuées, y compris les prospectus, les rapports, les analyses et les graphiques.

#### COMPRENDRE LES LIMITES ET LES RISQUES ASSOCIÉS AU PRODUIT

Ne ciblez pas uniquement les avantages!

#### CONSULTER LE SPÉCIALISTE DU PRODUIT POUR EN SAVOIR PLUS

Renseignez-vous sur les composantes du produit, ses caractéristiques, ses risques, l'incidence du marché sur celui-ci et ses coûts lors de présentations données par les spécialistes du produit.

#### DEMANDER DE LA DOCUMENTATION

Maximisez les tournées de présentations en demandant de la documentation et des outils pour vous aider à expliquer le produit au client.

#### NE PAS FORMULER D'HYPOTHÈSES

Tous les produits ne s'équivalent pas, alors ne vous fiez pas aux termes utilisés habituellement pour décrire un produit. Allez au-delà des « FNB » ou des « BCP ».

### ELLEN BESSNER

Tél: 416.408.3999

ebessner@babinbessnerspry.com

## 2. EXPLIQUER LE PRODUIT

### **ADOPTER UNE APPROCHE ÉQUILBRÉE**

Ne mettez pas trop l'accent sur des préjugés favorables concernant une caractéristique du produit.

### **UTILISER UN LANGAGE CLAIR**

Évitez d'employer des acronymes et des descriptions compliquées.

### **VÉRIFIER LE NIVEAU DE SOPHISTICATION DU CLIENT**

Déterminez la capacité du client à comprendre véritablement le produit.

### **FOURNIR UNE EXPLICATION DÉTAILLÉE**

Utilisez des tableaux, des graphiques et d'autres ressources adaptées à la capacité de compréhension du client.

### **UTILISER LE PROSPECTUS**

Plus particulièrement, présentez au client les explications concernant les risques liés au produit et le profil d'investisseur recommandé pour le produit.

### **NE PAS SIMPLEMENT ENVOYER LA DOCUMENTATION**

N'envoyez pas directement la documentation à moins que vous ne soyez en mesure de prouver que le client a des connaissances de base et qu'il la lira. Discutez plutôt avec lui et ajoutez à son dossier les notes et les documents datés qui prouveront que vous lui avez expliqué le produit.

### **EXPLIQUER LES COÛTS**

Y compris tous les frais et les commissions.

### **NE PAS SE FIER AU SILENCE ET NOURRIR LA CONVERSATION**

Le silence n'indique PAS que le client a compris. Assurez-vous qu'il pose des questions et prenez des notes détaillées au sujet de la conversation et des questions posées.

### **CONSERVER TOUS LES ÉCHANGES PAR COURRIEL**

Toutes les lettres, les explications et les discussions doivent être consignées au dossier pour référence future.

### **CRÉER ET UTILISER UNE LISTE DE VÉRIFICATION**

Offrez une liste de vérification au client et cochez les points au fil de votre discussion, puis placez-la dans le dossier du client.

### **RESPECTER LES OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES**

Vous devez satisfaire aux obligations réglementaires.

## 3. DETERMINER LA CONWANCE

### **DÉTERMINER LE NIVEAU DE SOPHISTICATION ET LES CONNAISSANCES DU CLIENT**

Comparez le niveau de compréhension du client à la complexité du produit pour déterminer si le profil de risque convient.

### **COMPARER LE PROFIL DE RISQUE DU CLIENT**

Comparez le risque que le client est prêt à courir avec les caractéristiques du produit qui contribuent au risque, notamment les fluctuations du marché.

### **COMPRENDRE LES PROTECTIONS ET LES GARANTIES**

Déterminez les limites de protection du produit (BCP), puisque les produits dotés d'une garantie ne disposent pas forcément d'un niveau de risque plus faible.

### **PENSER À LA DIVERSIFICATION DU PORTEFEUILLE**

Ce facteur est essentiel au moment de déterminer la convenance d'un produit.

### **SUIVRE LES FLUCTUATIONS DU PRODUIT**

Tenez le client informé des problèmes et des succès.



Il est possible d'obtenir un rabais à l'achat de 10 exemplaires ou plus des livres *Advisor at Risk* et *Communication Risk* d'Ellen Bessner.  
Courriel : [kmcpeake@babinbessnerspry.com](mailto:kmcpeake@babinbessnerspry.com)