

Plan Plus et les changements concernant les paradigmes de recommandations

Document informatif 2006

Décembre 2006

1.0 Survol

Ce dossier est disponible afin d'apporter un encadrement au concept d'affaires qui permet à Plan Plus Web Advisor d'opérer à l'intérieur de votre firme. Les principes énoncés dans ce document s'appliquent que vous représentiez une grande entreprise ou une petite firme autonome.

2.0 Début

Depuis 20 ans les firmes et les individus ont de plus en plus offert des `conseils financiers` divers pour offrir leurs services, mais, plus important, afin de vendre des produits financiers.

Même s'il y a eu des restrictions sporadiques dans la diffusion des conseils — Taux de rendement dans l'illustration des produits d'assurance, désaveux des rendements historiques -- la réalité est que dans la plupart des juridictions les conseillers ont eu le chemin relativement libre pour offrir leurs conseils.

Les paradigmes changent. Comme pour toute activité non réglementée, la confusion pour le consommateur, la diffusion de mauvais conseils, le manque de clarté entre ce qui est un discours de vente et un conseil objectif génèrent une tendance mondiale à la réglementation des conseils.

3.0 Tendances courantes

3.1 Standards de comportement – Planification financière certifiée (CFP™)

Il y a présentement plus de 90,000 PFCs à travers le monde dont 16,000 au Canada (et 16,000 autres en formation pour leur attestation PFC), 30,000 aux É.-U. et un nombre grandissant dans 30 autres pays mondialement. Malgré que ce ne soit pas la seule `attestation de planification financière`, il s'agit clairement d'un chef mondial.

En tant que regroupement qui s'auto réglemente, les PFC qui ne se conforment pas aux pratiques standards peuvent être dénoncés au CSPF. Les normes incorporent des exigences et des définitions spécifiques autour du processus en six étapes de la planification financière :

- 1.0 Entente
- 2.0 Collecte des données du client
- 3.0 Analyse des données
- 4.0 Développement et Présentation du Plan financier
- 5.0 Activation du Plan
- 6.0 Révision du Plan

Quelques citations tirées des normes de pratiques sont révélatrices :

- `un PFC professionnel ne peut offrir de conseil en assurance vie sans considérer les actifs courants du client, ses obligations de revenu familial, son testament et autres considérations familiales`
- `lorsqu`un PFC professionnel offre de tels services et lorsque le client pourrait raisonnablement penser que le service implique une planification financière, le PFC devrait, au minimum, préciser l`étendu et les conditions des services offerts`
- `Norme 100, concernant les termes et l`étendue d`une entente, s`applique en tout temps lorsqu`un PFC professionnel complète une planification financière ou un segment de planification pour un client`
- `le PFC professionnel devrait préparer un rapport écrit de sa Planification financière à être présenté au client et révisé par celui-ci.
- `le PFC professionnel devrait s`assurer que le client comprend les recommandations. Le client devrait aussi comprendre les scénarios élaborés dans le plan et les impacts possibles de tout changement dans les scénarios, les coûts de l`activation, résultats projetés, tout risque inhérent, l`impact du temps et les conséquences de l`inaction`
- Ces scénarios devraient être raisonnables et être proposés par écrit au client.

3.2 ***Projet de Réforme des Permis***

La Commission de Valeurs Mobilières de l`Ontario a proposé un `modèle équitable de transaction` ° (FDM) qui est devenu un projet fédéral avec la CSA appelé **Projet de Réforme de Permis**

*présentement la conformité est basée sur la transaction et exige de compléter un formulaire de connaissance du client (KYC)

*la nouvelle réglementation inclura `l`offre d`affaire`, qui concerne l`offre de conseils sans nécessité de transaction

*trois principes (FDM) demeurent en place :

*Transparence & Divulgateion incluant tous les frais et tout conflit d`intérêts;

*Obligation de divulgation;

*Une refonte du processus de connaissance du client (KYC).

*Au Canada, cette réglementation s`appliquera aux conseillers licenciés membres de ACVM (Association des courtiers en valeurs mobilières), regroupement qui vend des actions, bons, fonds communs de placement, etc.

3.3 ISO 22 222 Planification financière personnelle

Le 15 novembre 2005, les normes internationales ISO concernant la planification financière personnelle procédaient à un vote final. Selon 16 pays qui votaient, les résultats ont été de 12 votes favorables, un vote négatif par l'Australie et trois abstentions : du Canada, de la France et de l'Italie. Avec un pré-requis de 75% positif, les normes furent approuvées. La date prévue de publication des Normes était le 30 mars 2006.

Les normes élaborées sont exigeantes et précisent la planification financière globale. Il est prévu que ces normes seront la base sur laquelle la profession se structurera; principalement dans les pays où la planification financière en est à ses débuts. Ainsi, ce survol devrait apporter des précisions sur ce qu'est ou n'est pas de la planification et sera utile à ceux qui veulent participer. Telle que la démarche PFC, la norme est basée sur une démarche en six étapes :

1. Entente
2. Collecte des données du client
3. Analyse des données
4. Développement et Présentation du Plan financier
5. Activation du Plan
6. Révision du Plan

Même si les normes sont moins exigeantes que les normes PFC, les principes généraux sont semblables. Comment les utilisateurs se conformeront à ces normes demeure une inquiétude de taille.

ISO offre trois méthodes pour évaluer la conformité : la déclaration de l'utilisateur, — par quelqu'un d'autre tel un organisme ou individu évalue l'utilisateur, — et la Certification par tierce partie : un organisme *indépendant* tel qu'un Comité PFC effectue l'évaluation.

Dans le but de rendre accessible au public les différentes méthodes de conformité, le vocabulaire qui suit a été incorporé dans les normes. La façon de décrire la conformité (sur les cartes d'affaires, etc.) est comme suit :

*certification par tierce partie – certifié ISO 22 222 par (nom de l'organisme)

*évaluation par quelqu'un d'autre – évaluée ISO 22 222 par (nom de l'organisme)

*déclaration par l'utilisateur – Évalué ISO 22 222 par (moi-même/nous-mêmes)

Suite à une évaluation durant une période plus courte que le cycle biennal habituel; sur publication, le Comité technique initiera l'évaluation de l'application des normes dans la pratique. Lorsque la norme sera rediffusée à nouveau en 2008, il est à espérer qu'elle répondra à l'évaluation de conformité de manière à mieux protéger le public.

3.4 Autres tendances d'intérêt

Même si des exemples peuvent nous venir de plusieurs juridictions, voici quelques autres tendances :

- APF d'Australie – Divulgence complète des *frais de conseils* des coûts *administratifs* et des *produits financiers*

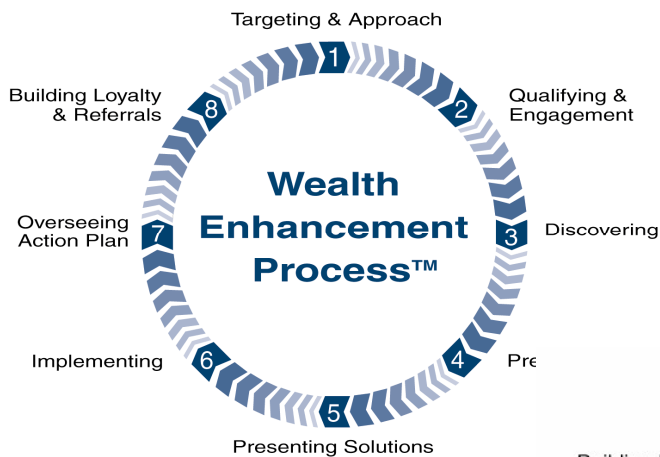
- APF du RU – Les conseillers doivent se déclarer rattachés à une agence, à plusieurs agences ou indépendants. S'il est indépendant, un conseiller doit offrir ses services uniquement sur une base d'honoraires.
- APF et RFP de Malaisie – La planification financière est régie et liée à deux désignations (CFP et RFP). Les conseillers doivent être inscrits auprès des autorités. Les conseillers ne peuvent pas offrir des conseils de planification sans être dûment inscrits.

3.5 Sommaire des tendances

Même si des exemples peuvent nous venir de plusieurs juridictions, nous décelons d'autres tendances :

- *L'entente formelle permet de: clarifier les services, divulguer les frais et prévenir les conflits
- *la divulgation des frais sépare le coût des produits, les frais administratifs et les frais de conseil
- *la complexité des services n'est pas une excuse -- lorsque le client peut raisonnablement assumer, l'obligation de clarté revient au conseiller
- *les conseils sont règlementés

4.0 Adopter un Processus de Planification



ses objectifs financiers

Plan Plus et nos collègues de Wealth Enhancement ont adopté d'affaire pour les conseillers qui norme des six étapes de la financière pour les clients avec importants pour le conseiller, les opérations et la mise en

Le Conseil des Normes de Planification financière définit la Planification financière comme suit:

Le processus de création de stratégies, considérant tous les aspects pertinents de la situation financière d'un client, afin de gérer les finances d'un individu dans le but d'atteindre ses objectifs de vie. »

Le standard ISO définit la Planification financière personnelle comme étant un processus interactif

conçu pour permettre au consommateur/client d'atteindre personnels



l'Académie un processus incorporent la planification des ajouts concernant marché

Plusieurs ont créé leur propre mode de fonctionnement qui peut être tout aussi efficace. L'important, c'est que ces méthodes devraient, selon **les saines gouvernances**, rencontrer ou excéder les exigences actuelles.

L'adoption de mesures appropriées dans une grande entreprise est compliquée par le fait que dans certains réseaux de vente (c.-à-d. IDA courtiers en valeur), seulement une partie des conseillers seront PFC ou équivalent. Dans de telles circonstances, à moins d'adopter des procédures ciblées suffisantes pour les PFC, la firme doit hausser la barre et appliquer ces normes à tous les conseillers, -- PFC ou non.

5.0 Comment Plan Plus Web Advisor supporte un Paradigme de Conseil

Si votre firme élabore des recommandations en planification financière (ou ce qui pourrait être interprété comme recommandations en planification financière), la plupart des firmes le font, le défie est de mettre en place et gérer un processus de conformité ou de **saines gouvernances**. Comment Plan Plus Web Advisor supporte cet objectif d'entreprise?

Pour débiter, assumons qu'il y a quatre niveaux disponibles :

1. Produit uniquement, sans conseil (vendez-moi le fonds AGF Japonais)
2. Produit et Conseil (quel est mon meilleur choix pour un fonds d'action américaines?)
3. Planification par module (comment devrais-je construire mon portefeuille? De combien d'assurance vie ai-je besoin?)
4. Planification financière (que dois-je faire pour atteindre mes objectifs de vie?)

En tant que "moteur de conseils financiers", Plan Plus Web Advisor intervient aux niveaux trois et quatre ci-haut. Ce sont les niveaux auxquels nous devons commencer à appliquer le processus de planification financière. Web Advisor supporte la diffusion de conseils de deux façons :

- Les entreprises peuvent structurer plusieurs fonctions afin de supporter leurs réseaux de vente telle que conseil au sujet des assurances, des investissements, la planification élaborée, etc.
- Un conseiller peut identifier certains clients à différents niveaux d'implication ou de service. Ainsi, un planificateur financier pourrait servir certains clients selon les produits seulement, d'autres clients avec planification modulaire et d'autres selon une planification financière élaborée.

5.1 Cibler et contacter

*Il s'agit pour une firme d'un processus de mise en marché qui permet de définir clairement et cibler le marché idéal.

- L'encadrement du processus d'affaires nécessaire afin de supporter cette démarche et le processus complet de Wealth Enhancement Process est disponible par notre partenaire stratégique The Wealth Enhancement Academy

5.2 *Sélection et Entente*

- Un simple questionnaire de 90 secondes permet au client d'établir la nature de ses préoccupations afin de lui procurer un éventail de choix possibles pour l'Entente.
- Un document de pré Entente « Évaluation du client » peut être produit afin d'aider les clients à comprendre la plus-value pour eux, d'un plan financier; en identifiant quelques lacunes sans générer de recommandations.
- Plan Plus Web Advisor utilise des Conditions d'entente basées sur le modèle de les saines gouvernances et peut être utilisé par les entreprises ou adapté pour eux. Il y a des ententes à honoraires ou à commission – Produit, Module ou complète.
- L'information Client, de base, permet au conseiller de choisir un niveau d'Entente pour chaque client.
- La Recherche par Services aux clients sélectionne les clients qui ont reçu un niveau de service plus élevé que le niveau d'Entente ciblée.

5.3 *Collecte et Regroupement des données*

- Web Advisor incorpore quatre questionnaires de Collecte des données qu'il est possible de produire pour un client afin de produire une planification modulaire ou complète.
- Web Advisor offre les services interfaces XML/web afin d'importer des données de CRM, de gestion de portefeuille, d'outils d'assemblage des données ou **Back office** afin que les valeurs aux livres soient toujours à date et complètes.
- La possibilité de sélectionner le déroulement du processus dirige le conseiller à travers les composantes nécessaires afin de supporter des planifications modulaires spécifiques
- Web Advisor supporte la collecte de valeurs hors livres, profil de risque du client, objectifs financiers, le budget, les pensions et plus.
- L'intégration des programmes gouvernementaux pour plusieurs pays simplifie leur estimation pour le client si les détails ne sont pas déjà accessibles.
- La collecte des données supplémentaires par questionnaires aide les conseillers concernant les détails plus ou moins importants à propos du client et qui peuvent être obtenus pendant l'interview.

Analyse des Données

- La planification modulaire est supportée par l'intégration de calculatrices et de processus de base pour les besoins d'assurance, propriétaires d'entreprises, planification des investissements et autres.
- Web Advisor inclut la révision objective d'un portefeuille d'investissement en regard des profils de risque et d'un échantillon complet des modèles de répartition d'actifs basé sur la Théorie des Portefeuilles modernes (MPT).
- L'analyse intégrale de l'implication fiscale dépasse les tables sommaires habituelles et se base sur les tables complètes des taux au niveau fédéral/national aussi bien que provincial ou état lorsque justifié.
- L'Analyse des **Objectifs du mode de vie?** est une analyse complète incluant toutes les sources de revenus, les impôts, objectifs, placements, assurances et implications pour la succession.

5.4 Préparation & Présentation de la Planification

- Trois variantes des Énoncés de Politique de Placement supportent la planification en regard des conseils en placement.
- Des planifications par modules pour les besoins en assurance concernent l'assurance vie, l'assurance invalidité, maladies graves et soins de longue durée.
- Les documents de planification complète utilisent une analyse détaillée des objectifs de mode de vie et les stratégies pour combler toute lacune.
- Les documents sont produits en Microsoft Word afin de permettre au conseiller de répondre à des besoins complémentaires du client si nécessaire.

5.5 Activation

- La Sélection Sécurisée permet à l'entreprise ou au conseiller de créer des "portefeuilles modèles" de produits spécifiques pour illustrer au client des projets détaillés d'investissement à convertir vers la stratégie ciblée.
- L'intégration a des outils d'illustration afin de permettre la comparaison des taux de produits multiples d'assurance ou l'illustration du seul produit.
- Plus d'une douzaine de "Sommaires des informations du client" expliquent d'importants concepts de planification pour les clients et les aident à se structurer pour d'autres projections connexes telles que la Planification successorale.
- Des plans d'action détaillés pour chaque document élaborent la démarche nécessaire pour le client et le conseiller afin d'activer le plan, ainsi que les étapes d'une planification future possible.

5.6 **Contrôle et Révision**

- Simplicité d'administration pour noter les dernières dates de révision de la planification financière, du portefeuille d'investissement ou autres composantes de la planification, ainsi que la fréquence de révision souhaitée.
- Les mises à jour régulières des prix des investissements et des valeurs aux livres confirment la possibilité de superviser le dossier du client et le comparer à la planification – particulièrement en regard de la politique de placement.
- Une possibilité de facilement conserver les documents peut être utilisée pour garder en permanence une copie de référence des planifications finales à présenter au client lors d'une révision ou en tout temps dans l'avenir.
- Un Service de recherche client génère des listes de clients qui doivent être contactés périodiquement (tel que révision annuelle) ou selon des écarts aux répartitions d'actifs recommandées.
- La collecte des données, lorsqu'utilisée pour des révisions, inclut les informations connues afin d'accélérer le processus de révision.

5.7 **Générer Loyauté & Références**

- Web Advisor inclus des documents **modèles**, afin de faciliter la production de rapports de satisfaction et les références par les clients par les clients existants.

6.0 **Sommaire**

Plan Plus Web Advisor dépasse largement « l'outil de planification financière ». Il est conçu pour apporter une solution d'affaire intégrée afin d'appuyer la diffusion par une firme, de services-conseils en évolution dans les marchés d'aujourd'hui.

Si vous désirez regarder de plus près comment Plan Plus Web Advisor peut s'intégrer dans votre firme, communiquez avec nous à :

Plan Plus Inc.
55 Mary Street
Lindsay, Ontario
Canada K9V 5Z6

Local : 514-908-7744
Sans frais: 1-800-601-1762
Email : supportfrancais@planplus.com
Site Internet : www.planplus.com