

Sujet traité : Comment les conseillers en placement évaluent-ils leur firme? / How investment advisors rated their firm?

Source : Investment Executive Date : Juin 2024

Am Canada

2024 BROKERAGE REPORT CARD
How investment advisors rated their firms' support offerings

	INDEPENDENT BROKERAGES										BANK-OWNED INVESTMENT DEALERS					2024 performance average	Category's importance average
	CG Wealth Management	Edward Jones	IA Private Wealth	Lee & Jones Gable	Ottam Brown	Raymond James	Richardson Wealth	Wellington-Altus Private Wealth	BMO Nesbitt Burns	CIBC Wood Gundy	National Bank Financial	RBC DS	Scotiabank	TD Wealth PIA			
Number of advisors surveyed per firm	40	51	51	31	31	50	77	40	50	50	50	50	50	50			
Advisor pay																	
Compensation structure	8.8	9.2	9.1	9.4	8.7	9.1	8.6	9.6	8.9	9.0	9.2	9.2	8.7	7.1	8.9	9.3	
Bonus structure	N/A	9.4	7.4	N/C	7.6	8.8	8.1	9.6	8.1	8.9	8.8	8.3	8.6	6.6	8.3	8.5	
Technology use																	
Client onboarding tools	8.3	8.0	8.2	8.4	8.7	8.5	8.0	9.7	8.4	7.8	8.8	8.8	6.8	7.0	8.1	9.3	
Client relationship tools	8.6	8.3	N/A	N/A	7.0	7.6	7.9	9.1	6.5	8.4	8.6	8.2	7.4	6.8	7.9	8.8	
Client account statements & portals	7.4	8.2	8.1	7.6	6.6	7.7	7.9	8.7	7.5	7.8	7.6	8.1	7.3	7.0	7.7	8.6	
Systems for fee-based advisors	9.1	8.5	8.2	9.2	7.2	8.8	8.4	9.7	7.8	8.3	9.1	9.1	7.5	7.2	8.4	9.1	
Technology training & internal IT support	9.1	8.5	7.7	8.8	7.8	8.3	8.4	9.5	7.1	7.9	8.4	8.9	7.2	7.1	8.2	8.8	
Support for remote system access & transactions	9.4	8.9	9.2	9.5	9.0	9.5	9.5	9.9	8.2	9.3	9.6	9.5	8.8	8.8	9.2	8.9	
Advisor's experience with back-office tools & services	7.9	8.0	8.1	9.2	8.1	8.4	7.4	9.2	6.6	7.8	8.0	8.1	7.1	6.0	7.9	9.1	
Business & skills development																	
Business development & marketing support	8.4	7.9	7.0	7.4	7.2	8.2	8.1	9.6	6.4	7.9	8.2	8.9	7.1	7.2	7.8	8.2	
Social media training, content & compliance	8.3	7.8	7.7	7.0	6.0	6.0	8.1	9.3	6.8	8.2	8.0	8.2	7.1	6.0	7.6	7.2	
Advisor education & development	8.5	9.3	7.5	8.3	7.5	8.4	8.4	9.5	7.1	8.5	8.8	8.7	7.4	7.1	8.2	8.1	
Branch manager	8.5	N/A	8.7	9.2	7.1	8.9	8.5	9.7	8.3	9.3	8.8	9.1	8.6	8.6	8.7	8.9	
Succession planning support for advisors	N/C	9.3	7.5	N/C	N/C	8.4	9.2	9.6	N/C	9.2	9.0	9.2	8.2	8.4	8.8	9.0	
Wealth management tools																	
Products & support for high-net-worth clients	8.5	8.1	7.2	8.3	7.4	8.5	9.0	9.8	7.8	8.9	8.9	9.7	7.6	7.5	8.4	9.0	
Financial planning support & technology	8.6	8.4	N/A	N/A	8.1	8.5	9.1	9.8	6.5	9.3	9.1	9.5	8.0	7.8	8.7	9.1	
Support for tax planning, wills & estates	7.6	7.4	6.3	N/A	8.0	9.1	9.1	9.7	8.7	8.3	8.3	9.6	7.8	8.4	8.3	8.8	
Support for insurance planning	8.5	8.0	8.0	7.5	7.9	8.3	8.9	9.6	8.6	9.2	7.8	9.4	8.4	8.2	8.5	8.3	
Support for discretionary portfolio management	9.2	N/A	8.3	N/C	7.5	8.9	8.7	9.6	7.7	8.6	9.2	9.4	8.0	6.9	8.5	9.2	
Products																	
Quality of firm's product shelf	9.2	9.2	9.0	9.6	8.6	9.3	9.2	9.8	9.0	9.5	9.4	9.7	8.8	8.8	9.2	9.2	
Freedom to make product choices	9.8	9.5	9.8	9.9	9.7	9.8	9.8	9.9	9.7	9.6	9.8	9.9	9.7	9.2	9.7	9.8	
Firm's culture																	
Leadership team	8.1	9.5	8.8	9.6	7.7	9.0	8.4	9.8	6.6	8.9	9.3	9.5	8.4	6.9	8.6	9.3	
Strategic focus	8.6	9.5	8.4	9.2	8.0	8.6	8.6	9.9	6.9	8.6	9.1	9.4	8.0	7.1	8.6	8.9	
Effectiveness in keeping advisors informed	8.5	9.0	8.1	9.0	7.7	9.0	8.7	9.7	7.7	8.5	9.2	9.0	8.0	7.7	8.6	8.8	
Receptiveness to advisor feedback	8.1	8.8	8.2	9.4	6.9	8.8	8.8	9.9	6.6	8.8	9.1	8.8	7.9	6.6	8.3	9.0	
Diversity, equity & inclusion practices	8.6	9.0	8.6	8.5	8.3	9.0	9.1	9.7	8.7	9.3	9.4	9.0	8.7	8.9	8.9	7.7	
Compliance relationship & support	8.3	9.0	8.8	9.7	8.8	9.1	8.6	9.6	8.8	8.3	8.7	9.2	8.6	7.4	8.8	9.0	
IF rating (average of all categories)	8.6	8.7	8.2	8.8	7.7	8.7	8.6	9.6	7.8	8.7	8.8	9.0	8.0	7.5			
Net Promoter Score (range: -100 to 100)	67.5	90.2	68.6	93.5	61.3	78.0	98.0	100.0	22.0	76.0	86.0	88.0	38.0	0.0			

INVESTMENT EXECUTIVE
BROKERAGE REPORT CARD
June 2024
9

All ratings are based on a scale of zero to 10. Numbers in **green** indicate a rating has increased by at least 0.5 of a point from last year. Numbers in **red** indicate a rating has decreased by at least 0.5 of a point from last year.

The "performance average" tallies all the ratings by advisors in a given category and averages them together. You can check to see if a company is above or below the average.

The "importance average" tallies all the importance ratings by advisors in a given category and averages them together. It is intended to measure how important advisors think a Report Card category is to their business. It is separate from the performance ratings.

The "IF rating" is an average of all of a company's category ratings by advisors, excluding Net Promoter Score. It measures how advisors feel about their own firms overall and isn't used as a ranking tool.

The Net Promoter Score ranges from -100 to 100. A score of zero or more is considered good, of 50 or more is considered excellent and of 70 or more is considered exceptional. Net Promoter® and NPSE® are registered trademarks of Bain & Company Inc., Satmetrix Systems Inc. and Fred Reichheld. Net Promoter® Score is a service mark of Bain & Company Inc., Satmetrix Systems Inc. and Fred Reichheld.

N/A means a category does not apply to a company; N/C means the category is not calculable as not enough advisors rated it to be a reasonable sample.

1 The advisor pay and product categories do not focus on advisors' earnings growth or sales activity, or on firms' revenues. For pay the focus is on compensation clarity; for products, the focus is on quality and variety of the shelf.

2 New category or category has changed materially year over year.

Note that some category names have been edited for clarity, while other categories have been removed compared with past years based on industry change and/or their relevance.

The Report Card series isn't an awards program or contest, and isn't a ranking exercise. Inclusion and ratings are not based on sales activity, revenue or assets.

Source: Investment Executive research

RICHARDSON - WORST

NATIONAL BK FINANCIAL - EXCELLEN

Au Québec

Comment les conseillers évaluent-ils leur firme ?

SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10 OÙ 0 CORRESPOND À « TRÈS MAUVAIS » OU « SANS IMPORTANCE », ET LA NOTE 10 CORRESPOND À « EXCELLENT » OU À « IMPORTANCE CRUCIALE ». QUELLE PERFORMANCE ET IMPORTANCE ACCORDEZ-VOUS À VOTRE COURTIER POUR LES CRITÈRES D'ÉVALUATION SUIVANTS ?

	Courtiers détenus par une institution de dépôt							Courtiers non bancaires		Moyenne globale	Importance
	BMO Nesbitt Burns	CIBC Wood Gundy	FBN	SPYF	RBC DVP	Scotiabank	W&M	LAGym	Raymond James		
Nombre de conseillers en placement au Québec (au Canada)	145 (978)	106 (885)	429 (719)	66 (815)	259 (2006)	52 (587)	227	229 (780)	50 (497)	173,9	-
Actif global sous gestion au Québec (au Canada) en G\$	30 à 35	34,3 (248,4)	106 (162,4)	16,3 (188,2)	85 (52,4)	22,4 (16,7)	48,9	13,7 (52,3)	6 (79)	41,6	-
Âge moyen des conseillers au Québec	50,4	54	50,1	48,3	50,3	51,9	48	52,8	56	50,7	-
Nombre moyen d'années à titre de conseiller	19,8	18,7	17,9	18,6	19	20,1	18,7	19,5	24	20,1	-
Nombre moyen d'années dans l'entreprise	22,3	19	16,3	10,9	13,1	20,9	17	8,9	7	16	-
Nombre moyen de ménages par conseiller	155	149	392	116	133,4	182	156	209,7*	180	227	-
Revenu brut moyen (médian) par conseiller (en milliers de dollars)	1660	1539	1360	1453	De 1500 à 2000	1530	1312,9	421,5	816	1226	-
Actif moyen sous gestion (M\$) par conseiller	312*	316,7	247	247,7	286	476	182,6	59,8	120,1	234,2	-
Technologie											
Outils technologiques pour les relations avec la clientèle (front office)	7,6	8,6	8,7	7,1	8,8	7,0	7,2	7,9	7,9	8,0	9,0
Soutien technologique à l'accueil de nouveaux clients (onboarding)	8,2	8,0	8,4	7,3	9,3	7,1	7,6	8,8	9,5	8,3	9,2
Relèves de compte et portails clients	7,9	8,2	7,8	6,9	9,0	7,2	8,2	8,6	8,8	8,2	8,9
Systèmes pour les conseillers rémunérés à l'horaire	7,9	8,6	9,1	8,2	9,4	7,1	8,8	9,0	9,4	8,7	9,2
Formation en technologie et soutien informatique	7,6	7,8	8,4	7,1	9,0	7,4	7,5	8,1	9,4	8,1	8,6
Soutien pour le travail à distance, l'accès au système et les transactions à distance	9,0	9,2	9,4	8,8	9,7	8,5	9,2	9,3	9,9	9,3	9,2
Outils et soutien pour les fonctions administratives (back office)	7,4	7,8	8,3	6,4	8,5	6,9	7,1	8,2	9,4	7,9	8,9
Rémunération											
Structure de rémunération	8,7	8,5	9,0	5,9	9,3	8,3	8,6	9,2	9,8	8,8	9,3
Bonis et autres avantages de rémunération	8,6	8,2	9,0	7,2	9,0	8,4	7,7	8,0	9,6	8,4	8,9
Services de soutien de la firme											
Soutien apporté au développement des affaires et au marketing	7,3	7,5	8,7	7,1	8,8	7,0	8,2	8,0	8,8	8,0	8,5
Formation et soutien en matière de conformité pour les médias sociaux	7,8	7,9	8,2	6,2	8,6	6,9	8,1	8,0	9,2	8,0	7,8
Formation et développement professionnel des conseillers	7,8	8,0	8,7	6,7	8,7	7,5	8,0	8,0	9,4	8,2	8,4
Évaluation du directeur de succursale	9,0	8,0	8,8	8,9	8,9	8,7	8,3	9,1	9,3	8,8	9,0
Soutien au transfert de bloc d'affaires aux conseillers de la relève	8,2	8,2	8,6	8,5	8,6	6,8	8,0	8,4	9,6	8,4	9,1
Outils et soutien à la planification financière	8,5	8,6	9,1	7,7	9,5	8,2	8,9	+	9,1	8,4	9,3
Soutien afin d'aider les clients à gérer leurs dettes	8,3	8,0	8,8	8,3	†	7,7	8,0	†	†	8,1	8,4
Produits et services destinés aux clients à valeur nette élevée	8,5	8,6	8,6	7,2	9,5	8,0	8,5	7,4	9,3	8,4	9,1
Soutien à l'analyse des besoins et à l'exécution de stratégies d'assurance de personnes	8,5	9,0	8,7	7,0	9,6	8,7	9,1	7,5	9,6	8,7	8,8
Soutien à la planification fiscale et successorale	8,5	8,8	8,6	7,5	9,5	7,9	9,1	6,2	9,6	8,4	9,1
Soutien en matière de gestion discrétionnaire	7,9	8,3	8,8	†	9,1	7,8	†	†	†	8,4	9,1
Offre de produits destinés aux clients	8,7	9,2	9,2	8,1	9,7	8,7	9,2	9,0	9,4	9,1	9,5
Environnement de travail											
Liberté/indépendance de choisir les meilleurs produits	9,6	9,4	9,0	8,2	9,9	9,6	9,5	9,8	9,9	9,6	9,7
Équipe de direction	8,8	8,6	9,2	7,4	9,3	8,5	8,2	9,2	9,7	8,9	9,1
Orientation stratégique de la firme	8,0	8,4	9,1	6,8	9,4	8,5	8,5	9,0	9,8	8,7	8,9
Efficacité des communications internes	8,7	8,4	9,2	7,5	9,0	8,2	8,2	9,0	9,7	8,7	8,8
Nécessité de la firme aux commentaires/rétroactions	8,6	8,0	9,2	7,4	8,9	8,4	8,1	8,8	9,6	8,7	9,0
Actions prises en matière de diversité, d'équité et d'inclusion	9,4	8,9	9,6	8,6	9,4	9,0	8,9	†	9,7	9,2	8,1
Outils et soutien afin de servir les clients francophones	8,5	8,3	9,6	1,1	8,6	6,7	9,5	9,0	8,9	8,7	9,0
Soutien et relations avec le service de conformité	8,4	8,5	8,1	7,7	9,0	7,5	8,8	8,8	9,5	8,7	9,0
Indice FI (note moyenne par conseiller) 2024	8,3	8,4	8,9	7,4	8,8	7,8	8,4	8,5	9,4	8,5	-
Indice FI (note moyenne par conseiller) 2023	8,4	8,3	8,8	6,5	9,0	8,0	8,2	7,9	8,8	8,4	-
Indice FI (note moyenne par conseiller) 2022	7,9	7,9	8,3	6,4	8,8	-	8,1	7,8	8,9	8,1	-
Taux de recommandation net (Net Promoter Score) 2024 (de -100 à 100)	68,8	66,7	85,7	6,0	82,9	22,7	52,6	83,3	100,0	66,8	-

1. FINANCIÈRE BANQUE NATIONALE, 2. GESTION DE PATRIMOINE T.D., RBC DOMINION VALEURS MOBILIÈRES, 4. VALEURS MOBILIÈRES CUCARIONS, 5. LA GESTION PRIVÉE DE PATRIMOINE. NOTE: LES RÉSULTATS EN VERT INDIQUENT LES CRITÈRES POUR LESQUELS LA NOTE D'UNE FIRME A MONTÉ DE 0,5 POINT OU PLUS PAR RAPPORT À L'UN DERNIER. LES RÉSULTATS EN ROUGE INDIQUENT LES CRITÈRES POUR LESQUELS LA NOTE D'UNE FIRME A BAISSÉ DE 0,5 POINT OU PLUS PAR RAPPORT À L'UN DERNIER. * SELON SA DIRECTION, LE COURTIER N'OFFRE PAS DE SERVICE AU CONSEILLER. † LE NOMBRE DE RÉPONDANTS AVANT ÉVALUÉ CE CRITÈRE N'ÉTAIT PAS ASSEZ ÉLEVÉ POUR ÊTRE CONSIDÉRÉ. SOURCE: FINANCE ET INVESTISSEMENT. TABLEAU: FINANCE ET INVESTISSEMENT.

FBN #1