

AVIS DE L'OCRCVM

Avis sur les règles Note d'orientation

Règle des courtiers membres

Destinataires à l'interne :
Affaires juridiques et conformité
Haute direction
Détail

Personnes-ressources :

Marsha Gerhart
Vice-présidente à la politique de réglementation
des membres
416 646-7277
mgerhart@iiroc.ca

Sandra Blake
Vice-présidente à la conformité de la conduite
des affaires
416 943-6911
sblake@iiroc.ca

16-0068
Le 6 avril 2016

Gérer les conflits au mieux des intérêts du client

Le présent avis a pour objet de confirmer l'intention de l'OCRCVM d'aider nos courtiers membres à mieux s'acquitter des obligations que leur impose notre règle sur les conflits d'intérêts en ce qui concerne les intérêts du client, en insistant particulièrement sur la gestion des conflits liés à la rémunération.

Aperçu

Le 31 mars 2016, les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) ont annoncé leur intention de publier le document de consultation 33-404 des ACVM – *Propositions d'amélioration des obligations des conseillers, des courtiers et des représentants envers leurs clients*. Ce document fera suite à la consultation entreprise par les ACVM en 2013 sur l'opportunité d'imposer une norme légale du « meilleur intérêt du client » à l'égard des conseils fournis aux clients de détail.

Nous sommes d'accord avec les ACVM sur le fait que des mesures réglementaires sont nécessaires pour mieux harmoniser les intérêts des personnes inscrites avec ceux de leurs clients, afin d'améliorer les résultats pour les clients. Nous nous sommes engagés à collaborer avec les ACVM tout au long de ce processus de consultation afin d'adopter une norme de diligence uniforme pour toutes les plateformes de réglementation.

À l'OCRCVM, nous nous concentrons sur la gestion des conflits d'intérêts liés à la rémunération, qui, selon nous, représentent un élément clé de toute discussion concernant l'harmonisation des intérêts des personnes inscrites avec ceux de leurs clients.

La nécessité de cette harmonisation constitue déjà un principe directeur clé inhérent au régime réglementaire actuel de l'OCRCVM. Ensemble, nos Règles des courtiers membres et nos notes d'orientation font selon nous passer les intérêts du client avant ceux des courtiers réglementés par l'OCRCVM et de leurs représentants. Nous reconnaissons toutefois qu'il pourrait être nécessaire d'apporter des précisions supplémentaires à nos règles et notes d'orientation pour que cela soit absolument clair.

En outre, ce principe est spécifiquement inscrit dans notre règle qui oblige les représentants d'une société à régler les conflits d'intérêts importants – réels et éventuels – *au mieux* des intérêts du client. Étant entendu que les sociétés doivent prendre en considération les intérêts de plusieurs clients simultanément, notre règle oblige celles-ci à régler ces conflits *au mieux* des intérêts du ou des clients.

En tant qu'organisme de réglementation chargé de veiller à l'intérêt public, l'OCRCVM s'est engagé à améliorer la surveillance de ses courtiers membres et de leurs représentants afin de protéger les investisseurs et de favoriser des marchés financiers sains. Nous attendons de chaque société qu'elle adopte des politiques et des procédures appropriées afin de veiller au respect de nos obligations liées aux intérêts du client. Les courtiers et les personnes autorisées ne doivent pas agir d'une manière qui les avantage au détriment de leurs clients.

Notre récent examen des pratiques de gestion des conflits d'intérêts dans les sociétés réglementées par l'OCRCVM indique toutefois que les sociétés peuvent et doivent améliorer la façon dont elles surveillent et règlent les conflits d'intérêts réels et potentiels.

Par conséquent, pour aider nos courtiers membres à mieux s'acquitter de leurs obligations concernant les conflits d'intérêts, en particulier les conflits d'intérêts liés à la rémunération, nous avons décidé d'améliorer notre programme d'inspection de la conformité afin de nous concentrer sur ces conflits et examinerons s'il y a lieu d'apporter de nouvelles modifications à nos règles ou à nos notes d'orientation.

Avis de l'OCRCVM 16-0068 – Avis sur les règles – Note d'orientation – Gérer les conflits au mieux des intérêts du client - Gérer les conflits au mieux des intérêts du client

Notre règle sur les conflits d'intérêts fondée sur des principes

La Règle 42 des courtiers membres est une règle fondée sur des principes qui est complétée par une note d'orientation¹. Aux termes de la règle et de la note d'orientation, les courtiers membres doivent régler les conflits d'intérêts qui découlent ou pourraient découler de divers modèles d'entreprise. Par exemple, la règle exige que tous les conflits d'intérêts réels ou éventuels importants entre un courtier membre et un client soient réglés

« de manière juste, équitable et transparente, au mieux des intérêts du ou des clients »

et que ceux qui surviennent entre une personne autorisée et un client soient réglés

« de manière juste, équitable et transparente, au mieux des intérêts du ou des clients ».

De plus, tous les conflits d'intérêts réels ou éventuels importants qui ne peuvent être réglés de cette manière doivent être évités (c'est nous qui soulignons).

Nos notes d'orientation connexes visent à aider les courtiers membres à atteindre les résultats auxquels nous nous attendons sur le plan de la réglementation. Elles traitent entre autres des façons de régler les conflits d'intérêts (par exemple en les évitant, en les communiquant, ou en contrôlant la mise en marché et la surveillance des nouveaux produits). Elles traitent aussi de la façon de repérer les conflits d'intérêts expressément liés au contrôle diligent des produits² et de gérer les conflits d'intérêts susceptibles de survenir lorsqu'un courtier membre et un émetteur sont reliés³.

Notre méthode de gestion des conflits d'intérêts fondée sur des principes reconnaît la diversité des modèles d'entreprise utilisés par les sociétés réglementées par l'OCRCVM et donne à celles-ci une certaine latitude pour mettre en œuvre un régime efficace de gestion des conflits d'intérêts qui respecte la lettre et l'esprit de nos règles.

Points à améliorer

¹ Avis de l'OCRCVM 12-0108 – Note d'orientation – *Modèle de relation client-conseiller – Orientation*.

² Avis de l'OCRCVM 09-0087 – Note d'orientation – *Pratiques exemplaires de contrôle diligent des produits*.

³ Avis de l'OCRCVM 13-0039 – Note d'orientation – *Recommandations et pratiques exemplaires pour le placement de produits d'investissement dans des conditions de non-concurrence*.

Avis de l'OCRCVM 16-0068 – Avis sur les règles – Note d'orientation – Gérer les conflits au mieux des intérêts du client - Gérer les conflits au mieux des intérêts du client

Fin 2014, nous avons passé en revue les questions liées aux conflits d'intérêts soulevées dans le cadre de nos inspections normales des courtiers membres effectuées durant une période de 13 mois, en 2013-2014, pour déterminer dans quelle mesure ces derniers respectaient notre règle sur les conflits d'intérêts. Notre examen a révélé des lacunes sur les plans suivants :

- i) les politiques et procédures concernant les conflits d'intérêts;
- ii) la documentation portant sur l'analyse des conflits particuliers;
- iii) la communication des conflits aux clients.

Ces constatations donnaient à entendre que la surveillance du processus de gestion des conflits d'intérêts dans certaines sociétés réglementées par l'OCRCVM souffrait de certaines faiblesses.

À notre avis, une surveillance inadéquate fera inévitablement en sorte que certains conflits ne seront pas repérés ou réglés au mieux des intérêts du client. En particulier, en l'absence de processus de surveillance adéquat, il est peu probable que les sociétés pourront repérer et régler les conflits liés aux pratiques de rémunération et aux nouveaux produits.

À titre de suivi, en juin 2015, nous avons réalisé un sondage ciblé auprès d'un échantillon représentatif de sociétés réglementées par l'OCRCVM⁴ au sujet de la façon de repérer et de gérer les conflits d'intérêts. Ce sondage portait sur trois aspects :

- i) le cadre général dont disposent les courtiers membres pour déceler et régler les conflits d'intérêts applicables;
- ii) l'efficacité des mesures de contrôle utilisées pour déceler et régler les conflits d'intérêts touchant les pratiques de rémunération, y compris les incitatifs basés sur le marketing ciblé de certains produits ou types de compte et les seuils basés sur le volume des ventes;
- iii) l'efficacité des mesures de contrôle utilisées pour déceler et régler les conflits d'intérêts liés au marketing et à la distribution de nouveaux produits.

Nous avons constaté que les courtiers membres constituant l'échantillon avaient amélioré leurs politiques et procédures visant les conflits fondamentaux concernant par exemple les activités professionnelles externes, la séparation des activités de recherche et de financement d'entreprise et des activités de ventes au détail, et la communication d'information sur les entités du même groupe et les produits exclusifs. Nous avons également constaté qu'à

⁴ Nous avons réalisé le sondage auprès de 19 courtiers membres représentatifs de divers modèles d'entreprise et tailles.

quelques exceptions notables près, les courtiers interrogés avaient mis en place des processus de gouvernance et de surveillance robustes ainsi qu'une analyse efficace des conflits potentiels dans le cadre de leur nouveau processus d'examen des produits.

En revanche, la plupart des sociétés de l'échantillon ne disposaient pas de processus pertinent permettant de repérer, de traiter et de surveiller les conflits liés à la rémunération. Par exemple, la plupart d'entre elles n'avaient pas mis en place de mécanismes pour repérer les conseillers qui recommandent des produits rapportant des honoraires et des primes élevés alors qu'il existe d'autres solutions convenables mais moins coûteuses. Elles n'avaient pas non plus adopté de processus permettant d'instaurer un suivi supplémentaire des conseillers qui approchent de certains seuils de rémunération calculés en fonction du revenu généré.

En outre, nous avons constaté que la norme concernant les intérêts du client énoncée dans notre règle sur les conflits d'intérêts et nos notes d'orientation n'était pas clairement comprise par certaines sociétés. Bien que la plupart des courtiers membres aient répondu qu'ils faisaient toujours passer les intérêts du client avant les leurs, nous avons constaté que la documentation concernant les conflits d'intérêts liés à la rémunération était peu étoffée.

Étapes suivantes

Nous prenons des mesures précises pour renforcer la culture de conformité parmi les sociétés réglementées par l'OCRCVM et aider celles-ci à gérer plus efficacement les conflits d'intérêts liés à la rémunération, en ne perdant pas de vue qu'il faut tenir compte à la fois de « l'importance relative » et du « caractère raisonnable » dans le cadre de cet exercice. Nous nous engageons :

- i) à apporter immédiatement des améliorations à nos procédures de contrôle afin d'examiner de plus près les grilles de rémunération et la surveillance des conseillers qui recommandent des produits rapportant des commissions élevées ou qui approchent d'un certain seuil de rémunération;
- ii) d'ici juin 2016, à réaliser un sondage exhaustif afin de recueillir des renseignements plus détaillés au sujet de la surveillance des conflits liés à la rémunération par les courtiers membres, afin de nous assurer de pouvoir évaluer précisément et complètement la qualité des contrôles appliqués;
- iii) à effectuer des inspections de suivi ciblées auprès des courtiers membres dans les cas où les résultats du sondage soulèvent des préoccupations;
- iv) à utiliser les résultats de notre sondage et de nos inspections pour guider la prise de mesures réglementaires appropriées. Celles-ci pourront comprendre des modifications

Avis de l'OCRCVM 16-0068 – Avis sur les règles – Note d'orientation – Gérer les conflits au mieux des intérêts du client - Gérer les conflits au mieux des intérêts du client

de règles ou la publication de notes d'orientation supplémentaires sur les conflits d'intérêts qui décriront clairement et en langage simple les exigences de l'OCRCVM concernant les intérêts du client.

Ces mesures aideront les sociétés et leurs représentants à repérer, gérer et surveiller les conflits d'intérêts liés à la rémunération de manière à atteindre les résultats auxquels nous nous attendons en tant qu'organisme de réglementation chargé de veiller à l'intérêt public.

Comme indiqué ci-dessus, nous continuerons de collaborer avec les organismes de réglementation partenaires afin de mieux harmoniser les intérêts des personnes inscrites avec ceux de leurs clients en adoptant une norme de diligence uniforme pour toutes les plateformes de réglementation et pourrions par conséquent instaurer de nouvelles modifications de règles ou notes d'orientation.