

AVIS DE L'OCRCVM

Avis sur les règles Appel à commentaires

Règles des courtiers membres

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

Contact:

Mark Stechishin
Avocat aux politiques, Politique de
réglementation des membres
416 943-5878
mstechishin@iiroc.ca

09-0120
Le 24 avril 2009

Modèle de relation client-conseiller

Sommaire de la nature et de l'objectif des règles et des modifications proposées

Les règles et les modifications proposées ont pour but de mettre en place des exigences de fond qui ont été élaborées dans le cadre du projet de modèle de relation client-conseiller (MRCC) afin d'atteindre les objectifs de réglementation suivants :

- Information sur la relation avec les clients;
- Gestion et divulgation de conflits d'intérêts;
- Convenance du compte;
- Rapports sur le rendement du compte.

Jusqu'à un certain point, ces objectifs peuvent être pris séparément. Ou encore, ils peuvent être considérés comme des éléments clés d'un cadre de MRCC plus large qui s'ajoutent à l'obligation fondamentale de tous les courtiers et leurs représentants suivant la Règle 31-505 de traiter, avec honnêteté, équité et bonne foi avec le client.

La divulgation des détails de la relation en fonction du compte et des services à fournir est nécessaire afin de mieux informer le client sur la nature de sa relation en fonction du compte. Cette information, complétée par les rapports sur les coûts et les opérations du compte, fournira aux clients des renseignements importants qu'ils pourront utiliser pour évaluer le



rendement des placements dans leur compte et pour déterminer si leurs objectifs pour le compte ont été atteints et que leurs attentes se sont réalisées.

Une nouvelle règle a été proposée afin de clarifier la position de l'OCRCVM concernant la gestion des conflits d'intérêts. La règle exigera des courtiers membres qu'ils élaborent et gardent en place des politiques et des procédures afin de repérer, de communiquer et de régler tous les conflits d'intérêts, réels ou éventuels.

Des modifications ont été apportées aux exigences de convenance du compte afin d'améliorer le degré de protection de l'épargnant, lorsqu'il s'agit d'un client de détail, en garantissant que la convenance des placements dans chaque compte du client est évaluée chaque fois :

- qu'une opération est acceptée,
- qu'une recommandation est faite,
- que des titres sont transférés ou déposés dans le compte,
- que le représentant responsable du compte est remplacé ou
- qu'un changement important est apporté à l'information sur le client.

Réponse aux commentaires

L'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM) a publié des modifications aux règles proposées afin de tenir compte des questions concernant le MRCC en février 2008 et le conseil de l'OCRCVM les a adoptées en mai 2008. La réponse du personnel de l'OCRCVM aux commentaires reçus sur les modifications proposées a été affichée sur le site Internet de l'OCRCVM ([OCRCVM - Ressources réglementaires des courtiers membres](#)).

Comme il est mentionné ci-après, le personnel de l'OCRCVM a révisé à plusieurs reprises les règles en matière de MRCC et les modifications proposées afin de tenir compte des commentaires reçus. Les règles et les modifications proposées révisées, ainsi qu'une note d'orientation sous forme de projet, ont été publiées à nouveau pour commentaires pendant une période de 90 jours avec le présent avis.

Description des règles proposées et processus d'établissement des règles

Les règles actuelles de l'OCRCVM traitent de certains aspects des principes fondamentaux sous-jacents au MRCC. Toutefois, on peut relever des lacunes considérables sous d'autres aspects, comme l'exigence de fournir de l'information sur la relation avec les clients à l'ouverture du compte et l'exigence de fournir des rapports sur le rendement du compte. Les règles et les modifications proposées visent à combler les lacunes qui ont été repérées.



Le projet de MRCC s'inscrit pour l'essentiel dans le prolongement des travaux précédents du comité responsable du modèle de traitement équitable de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, qui a publié un document de conception sur le modèle de traitement équitable en janvier 2004. Ce document prévoyait des changements majeurs aux exigences réglementaires applicables aux comptes de clients de détail, allant de la négociation et de la documentation de la relation au moment de l'ouverture du compte jusqu'à l'information transactionnelle et aux rapports sur le compte à fournir en permanence au client.

Depuis septembre 2004, le projet de modèle de traitement équitable est chapeauté par le projet plus large de réforme de l'inscription (PRI) des commissions des valeurs mobilières provinciales. Le but du PRI est de rationaliser et d'harmoniser le régime d'inscription et d'élaborer des règles dans certains domaines clés qui s'appliqueraient à toutes les personnes inscrites à l'échelle nationale. Suivant le PRI, le projet de modèle de traitement équitable a été renommé modèle de relation client-conseiller et sa portée a été réduite aux trois domaines suivants :

- documentation pour l'ouverture des comptes;
- transparence au niveau des coûts, des conflits et de la rémunération;
- rapports sur le rendement.

Des groupes de travail composés d'intervenants du secteur et du personnel de la réglementation ont fait des recommandations de règles pour chacun de ces domaines. Un comité de rédaction conjoint de l'ACCOVAM et de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) a alors rédigé des propositions de règles en consultation avec le personnel des commissions des valeurs mobilières. Cette initiative a été suivie d'un examen initial des propositions par trois sous-comités conjoints secteur/ACCOVAM/ACFM. Des extraits de la nouvelle divulgation proposée ont été passés en revue et commentés par environ 370 conseillers qui ont participé à une consultation qui s'est déroulée dans 11 villes en août 2006. Ces avant-projets ont également été distribués pour commentaires à la Section des affaires juridiques et de la conformité de l'ACCOVAM et à la Section des administrateurs financiers de l'ACCOVAM en septembre 2006. Des documents de présentation sur le contenu de ces avant-projets ont été remis à chaque conseil de section de l'ACCOVAM en octobre et en novembre 2006. En réponse aux commentaires reçus sur ces avant-projets, le personnel de l'ACCOVAM a reformulé ses propositions afin de les harmoniser davantage aux objectifs essentiels du MRCC et de tenir compte des questions de mise en œuvre éventuelle.

Comme il est mentionné précédemment, les changements proposés aux règles visant à traiter des questions concernant le MRCC ont été publiés par l'ACCOVAM en février 2008 puis adoptés par le conseil de l'OCRCVM en mai 2008. Le personnel de l'OCRCVM a examiné les commentaires reçus en réponse à la publication de février 2008. Nous avons également mené d'autres consultations avec des associations du secteur, l'ACFM et les organismes de



réglementation des valeurs mobilières provinciaux. Les règles et les modifications proposées soumises avec le présent avis intègrent les commentaires reçus dans le cadre du processus de commentaires et ces consultations ultérieures.

Les règles et les modifications proposées sont résumées ci-après :

(a) Information sur la relation avec les clients

L'OCRCVM propose que chaque courtier fournisse à ses clients de détail les renseignements suivants concernant la relation qu'il établit avec eux :

- une description des types de produits et de services qu'offre le courtier;
- une description de la relation en fonction du compte à laquelle le client a consenti;
- s'il y a lieu, une description du moyen utilisé par le courtier membre pour évaluer la convenance des placements, notamment une description de l'approche utilisée pour évaluer l'information sur le client, une déclaration indiquant à quel moment la convenance du compte sera examinée et l'indication que le courtier examinera ou non la convenance dans d'autres situations, y compris les fluctuations du marché;
- une déclaration indiquant les conflits d'intérêts du courtier membre et du conseiller et attestant que les situations de conflit d'intérêts futures qui n'auront pas été réglées, seront communiquées au client dès qu'elles surviendront;
- une description de tous les honoraires, frais et coûts liés au maintien du compte et à l'acquisition ou à la détention de placements dans le compte;
- une description de l'information sur le compte que le client recevra, y compris une déclaration indiquant la date d'envoi des relevés de compte et des avis d'exécution au client et une description des obligations du courtier membre de fournir de l'information sur le rendement de son compte ainsi qu'une déclaration indiquant si l'information à donner sur le taux de rendement sera envoyée ou non.

L'obligation des courtiers membres de fournir certains renseignements précis concernant la convenance ne sera pas la même pour les comptes sans conseils ou les comptes gérés, puisqu'il n'y a pas d'obligation de convenance concernant le service d'exécution sans conseils et que les comptes gérés devront être contrôlés et supervisés conformément aux normes spécifiques imposées par la Règle 1300 et la Règle 2500.



L'OCRCVM n'imposera pas de format pour l'information à divulguer, mais exigera que les renseignements :

- soient remis au client par écrit au moment de l'ouverture du compte;
- soient rédigés en langage simple;
- soient inclus dans un document intitulé « Information sur la relation avec les clients ».

Les courtiers membres sont déjà tenus de fournir certains renseignements sur la relation en vertu des règles actuelles. La règle proposée permet que l'information déjà remise aux clients soit pour l'essentiel intégrée par renvoi en autant que l'information sur la relation contienne une description de ces renseignements et que le client soit spécifiquement invité à se reporter aux autres documents.

(b) Gestion/divulgence de conflits

Les règles concernant la gestion des conflits d'intérêts sont déjà en place. Pour suppléer aux exigences existantes, l'OCRCVM propose d'adopter une règle générale exigeant que lorsque des situations de conflits ne peuvent être évitées, tous ces conflits doivent être communiqués et réglés au mieux des intérêts du client.

(c) Convenance du compte

En plus de l'exigence de convenance actuelle pour les opérations acceptées et les recommandations faites pour les comptes de clients de détail, l'OCRCVM propose qu'un examen de la convenance du compte soit effectué lorsque certains événements déclencheurs se produisent (par ex., les transferts ou les dépôts dans un compte, un changement important dans la situation du client, le remplacement du représentant responsable du compte). La pratique exemplaire du secteur exige actuellement que des évaluations de la convenance soient exécutées sur une base périodique peu importe les événements déclencheurs.

Le personnel de l'OCRCVM examine la possibilité d'apporter d'autres changements à la règle de la convenance, en plus des modifications susmentionnées. Certains de ces changements pourraient comprendre des modifications corrélatives pour qu'il y ait uniformisation entre les exigences de convenance décrites dans la Règle 1300 et les nouvelles exigences d'information sur la relation avec les clients. Plus particulièrement, les exigences d'information sur la relation proposées obligeront le courtier membre à informer son client qu'il recevra un exemplaire de l'information sur le client recueillie à l'ouverture du compte et au moment où des changements majeurs sont apportés à cette information. Les modifications proposées peuvent également entraîner des changements au niveau des normes de surveillance prescrites par la Règle 2500.



Le personnel procède également à la rédaction d'une note d'orientation à l'intention des courtiers membres au sujet des attentes sur le plan de la réglementation concernant leurs obligations de convenance à respecter.

(d) Information sur le rendement du compte

Dans l'élaboration des règles proposées en matière de rapports sur le rendement, les questions concernant l'information sur le coût des positions sur titres, sur les opérations dans le compte et sur le taux de rendement du compte ont été prises en considération.

(i) Information sur le coût des positions sur titres

L'OCRCVM propose d'exiger que l'information sur le coût des positions sur titres soit remise à tous les clients de détail au moins une fois par année. Lorsque les règles proposées ont été publiées pour commentaires en février 2008, on a demandé aux intervenants s'ils privilégiaient la divulgation du coût d'origine ou celle du coût fiscal. Aucun consensus clair ne s'est dégagé sur la question. Toutefois, puisque nous estimons que le coût d'origine constitue l'information la plus utile aux fins du rendement du compte, nous avons opté dans les modifications proposées pour la communication du coût d'origine.

(ii) Information sur les opérations dans le compte

L'OCRCVM propose de rendre obligatoire la remise d'information sur les opérations dans le compte à tous les clients de détail au moins une fois par année. Ce rapport exigerait la divulgation des gains en capital cumulatifs réalisés et non réalisés sur le compte du client.

(iii) Information sur le taux de rendement du compte

À l'heure actuelle, l'OCRCVM ne propose pas d'exiger que les renseignements sur le taux de rendement du compte soient fournis aux clients de détail. Toutefois, nous estimons que ces renseignements sont importants pour le client, puisqu'ils permettent de comparer facilement le rendement réel sur le compte au rendement éventuel que pourraient rapporter d'autres placements. Par conséquent, nous avons l'intention de continuer à étudier les questions de coût et de mise en œuvre inhérentes aux rapports sur le taux de rendement avec l'objectif d'imposer comme obligation que ces renseignements soient fournis aux clients le plus tôt possible. Nous continuerons de travailler avec les sociétés



membres de l'OCRCVM afin de comprendre ce qui fait obstacle à la remise de ces renseignements aux clients de détail et d'y trouver une solution.

Comme il est susmentionné, l'OCRCVM propose d'exiger que les courtiers indiquent à leurs clients à l'ouverture du compte s'ils recevront des renseignements sur le taux de rendement. De plus, lorsque les courtiers membres choisiront de remettre à leurs clients de détail les renseignements sur le taux de rendement, ils devront calculer ce taux en utilisant une méthode jugée acceptable par l'OCRCVM.

Le personnel de l'OCRCVM publiera une note d'orientation au sujet des méthodes de calcul du taux de rendement acceptables. La méthode de la pondération en fonction du temps et de la pondération en fonction de la valeur en dollars seront parmi les méthodes retenues.

Les règles et les modifications proposées ont été approuvées par le conseil d'administration de l'OCRCVM le 25 mars 2008. Le texte des règles et des modifications proposées est joint aux annexes 1 à 4.

Questions à résoudre et solutions de rechange examinées

Dans le cours des travaux sur le projet de MRCC, le personnel de l'OCRCVM a mené différentes consultations auprès d'un large bassin de participants du secteur et de membres du public. Par conséquent, le personnel a reçu diverses solutions de rechange et perspectives concernant les questions à l'étude.

Bon nombre d'intervenants du secteur ont soulevé des questions concernant la valeur des changements proposés à la lumière des coûts éventuels qu'ils auraient à subir. Le personnel de l'OCRCVM a continué de recevoir des commentaires sur la question des coûts pendant le processus d'établissement des règles. Il est convaincu que l'OCRCVM a pris acte des préoccupations soulevées et s'en est dûment occupé. Afin de minimiser les coûts éventuels, dans la mesure du possible, le personnel a révisé la proposition afin que les courtiers membres aient une plus grande flexibilité pour respecter les nouvelles exigences sans compromettre les objectifs de protection de l'épargnant inhérents au projet de MRCC.

De plus, afin d'aider à atténuer l'effet des coûts, l'OCRCVM prévoira des périodes de transition pour permettre aux courtiers membres d'avoir suffisamment de temps pour concevoir et mettre en application les systèmes nécessaires au respect des nouvelles exigences. Avant d'établir un calendrier, le personnel consultera les courtiers membres afin d'établir un plan de transition pour les divers aspects de la proposition.

Plusieurs participants du secteur ont suggéré que l'on tente d'atteindre les objectifs du MRC sur le plan de la réglementation uniquement par des exigences fondées sur des principes



larges. Le personnel reconnaît qu'il peut être avantageux de recourir à des règles fondées sur des principes, mais estime que la nécessité d'établir des normes minimales de base doit aussi être prise en considération. Le personnel de l'OCRCVM estime que les règles et les modifications proposées constituent un équilibre approprié, établissant des normes claires tout en permettant un degré de flexibilité suffisant pour tenir compte des différences que présentent les modèles d'affaires des courtiers membres.

On a également étudié la suggestion qu'un modèle de document d'information standard soit créé afin de régler la question d'information sur la relation avec les clients. Toutefois, bien que le personnel reconnaisse que certains aspects de l'information sur la relation puissent être communs à tous les courtiers membres, nous nous attendons également à un grand nombre de différences entre les sociétés à l'égard des produits et des services spécifiques qui sont fournis et des systèmes que les courtiers membres mettent en place pour la livraison de ces produits et services. Nous croyons que l'identification de ces différences est une information essentielle pour les clients afin qu'ils puissent faire des choix éclairés quant aux différentes options qui leur sont offertes. Le personnel de l'OCRCVM ne croit pas que les objectifs, sur le plan de la réglementation, de l'information sur la relation avec les clients peuvent être atteints uniquement grâce à un document d'information générique standard qui énumère les produits et les services qu'un courtier peut offrir ou non sans souligner les différences entre les sociétés.

Le besoin d'uniformisation dans tous les différents segments du secteur des valeurs mobilières a également soulevé dans de nombreux commentaires reçus par le personnel. Certaines différences que l'on retrouve dans l'approche des questions concernant le MRCC prise par l'OCRCVM, l'ACFM et les commissions des valeurs mobilières peuvent s'expliquer par les variations dans la façon dont les différents types de personnes inscrites exercent leurs activités. Quoi qu'il en soit, le personnel a examiné et révisé les changements proposés afin de s'assurer, dans la mesure du possible, qu'il y a uniformisation avec les exigences proposées pour qu'elles s'appliquent à d'autres secteurs. À cette fin, les exigences au niveau du contenu de l'information sur la relation avec les clients ont été modifiées et réorganisées.

Le personnel de l'OCRCVM a comme position que l'information sur la relation avec les clients devrait prendre la forme d'un document de base qui constituerait un seul point de référence pour les renseignements clés sur la relation en fonction du compte. Toutefois, afin d'éviter la répétition de l'information, la règle proposée a été reformulée pour permettre que les renseignements déjà fournis aux clients dans d'autres documents puissent faire l'objet d'un renvoi. Dans de tels cas, l'information sur la relation doit contenir une description des renseignements et le client doit être prié expressément de se reporter aux autres documents qui ont déjà été fournis.

Quant à la question des conflits d'intérêts, le personnel a apporté des changements à la règle proposée pour clarifier le fait que le courtier membre doit « régler » plutôt que « résoudre »



les conflits et que le courtier membre doit éviter les conflits uniquement s'ils ne peuvent être réglés au mieux des intérêts du client.

Le personnel a également noté les défis éventuels soulignés par les participants du secteur sur la question des rapports sur le rendement. Pour répondre aux commentaires que nous avons reçus, la règle proposée concernant l'information sur les opérations a été simplifiée de sorte que les courtiers membres n'auront qu'à donner le revenu et les pertes/gains en capital cumulatifs réalisés et non réalisés sur le compte du client. Afin d'assurer aux courtiers membres une plus grande flexibilité, la règle proposée a également été modifiée pour permettre que les taux de rendement, s'il y a lieu, soient calculés selon une méthode jugée acceptable par l'OCRCVM. L'obligation de divulguer des rendements, s'ils sont déclarés, sur une base de un an, de trois ans, de cinq ans et de dix ans a été maintenue, mais comme cette exigence s'appliquera sur une base prospective, on ne s'attend pas à ce qu'elle impose aux courtiers membres un lourd fardeau au niveau de la conformité.

Plusieurs intervenants ont fait valoir que les rapports sur le rendement sont strictement une question de service et que les courtiers devraient pouvoir décider eux-mêmes de fournir ou non de tels rapports à leurs clients. Toutefois, le mandat premier de l'OCRCVM est de protéger les intérêts des épargnants et cette responsabilité comporte en partie l'établissement de normes de service minimales pour les clients. L'OCRCVM a comme position qu'il est raisonnable de s'attendre à ce que les clients reçoivent de l'information sur les coûts et des rapports sur les opérations dans le compte qui soient suffisants pour leur permettre de déterminer s'ils ont gagné ou perdu de l'argent sur les placements dans leurs comptes.

Encore une fois, comme il est susmentionné, les règles et les modifications proposées comporteront des périodes de transition pour que les systèmes soient modifiés avant que les modifications n'entrent en vigueur. Le personnel de l'OCRCVM consultera les participants du secteur avant d'établir un calendrier.

Nous publierons également une note d'orientation afin de clarifier les attentes du personnel ainsi que de répondre aux questions sur l'application des règles et des modifications proposées. Un projet de note d'orientation est joint à l'Annexe 5. Nous invitons les courtiers membres et d'autres parties intéressées à formuler leurs commentaires sur le projet et, plus particulièrement, à faire part de leurs réactions sur d'autres points à examiner.

Comparaison avec des dispositions semblables

Les propositions relatives au MRCC de l'ACFM et des Autorités canadiennes en valeurs mobilières sont résumées ci-après.

Aux fins de comparaison, nous avons également souligné certaines dispositions figurant dans les règles du Royaume-Uni et des États-Unis concernant l'information sur la relation avec les clients en fonction du compte et les rapports sur le rendement. Ces renseignements visent à



donner un certain contexte, mais n'ont pas pour but de servir d'analyse générale des exigences internationales se rapportant aux questions concernant le MRCC.

(a) Association canadienne des courtiers de fonds mutuels

Comme il est mentionné précédemment, le personnel de l'OCRCVM a échangé de l'information et a tenu des réunions en continu avec le personnel de l'ACFM et les commissions des valeurs mobilières afin d'établir des règles harmonisées pour traiter des questions concernant le MRCC.

La proposition de MRCC révisée de l'ACFM est en grande partie semblable aux règles et aux modifications proposées de l'OCRCVM, et ce, sous plusieurs aspects. Tous les éléments essentiels du projet de MRC sont traités dans les deux propositions, tout comme le sont les changements proposés aux exigences de convenance. Certaines différences méritent toutefois d'être soulignées entre les deux propositions et sont résumées ci-après :

- La proposition de l'ACFM permet que les éléments d'information obligatoires soient répartis dans divers documents. La règle proposée de l'OCRCVM édicte que lorsque des renseignements spécifiques ont déjà été fournis au client par le courtier membre, l'information sur la relation peut simplement comprendre une description générale et renvoyer aux autres documents d'information dans lesquels figure l'information obligatoire. L'exigence révisée de l'OCRCVM a pour but d'accorder une plus grande flexibilité aux courtiers membres que ne le faisait la proposition précédente de l'ACCOVAM, qui exigeait que les clients reçoivent un seul document d'information contenant tous les renseignements obligatoires sur la relation. La nouvelle règle proposée permet aux courtiers membres de continuer à utiliser leurs systèmes en place pour remettre l'information spécifique, comme les renseignements sur les frais, mais maintient l'exigence que les clients doivent recevoir une source complète et conviviale au moins pour l'information de base sur la relation en fonction du compte.
- La plupart des exigences propres à l'information sur la relation sur les clients se trouvent autant dans la proposition de l'OCRCVM que dans celle de l'ACFM. Elles diffèrent en ce que la proposition de l'OCRCVM exige que le client sache spécifiquement si son compte sera examiné à d'autres moments que la fréquence minimum prescrite (par exemple comme dans un cas de désorganisation du marché) et s'il recevra de l'information sur le taux de rendement. La proposition de l'ACFM n'exige pas une telle divulgation. La position de l'OCRCVM s'explique par le fait qu'elle craint que les clients peuvent présumer que leurs comptes sont examinés par leur représentant à chaque fois qu'un événement important touchant le marché se produit et qu'ils ont le droit



- de recevoir de l'information sur le taux de rendement dans les relevés. Si ces services ne sont pas fournis, les courtiers membres devraient en informer leurs clients en conséquence, de sorte que les attentes des clients soient dûment gérées.
- La proposition de rapport sur le rendement de l'ACFM n'exige pas des renseignements sur le coût des positions titres individuelles, mais la proposition de l'OCRCVM l'exige.
 - Les exigences de rapport sur les opérations dans les propositions de l'OCRCVM et de l'ACFM sont presque en tout point semblables. Toutefois, l'ACFM propose d'exiger l'information sur les opérations dans le compte uniquement pour l'année en cours alors que la proposition de l'OCRCVM en exigera un rapport cumulatif.
 - Ni les modifications de l'OCRCVM ni celles de l'ACFM ne proposent d'exiger un rapport sur le taux de rendement. Les règles et les modifications proposées de l'OCRCVM précisent que l'information sur le taux de rendement, si elle est fournie, doit donner les rendements sur des périodes de un an, de trois ans, de cinq ans et de dix ans. Cette exigence ne se trouve pas dans la règle proposée de l'ACFM.

On peut obtenir une description des règles et des politiques modifiées proposées de l'ACFM sur son site Internet à l'adresse www.acfm.ca.

(b) *Autorités canadiennes en valeurs mobilières*

Le personnel de l'OCRCVM a également participé à la rédaction de la Norme canadienne 31-103, qui traite également d'éléments du projet de MRCC et, en particulier, de l'information sur la relation avec les clients et de la gestion des conflits. La NC 31-103 a pour but, en partie, d'imposer des exigences semblables aux propositions de MRCC présentées par les OAR aux personnes inscrites qui ne relèvent pas des OAR.

Suivant la publication précédente des règles proposées, divers intervenants ont souligné l'existence de différences marquées entre la proposition de l'OCRCVM et les exigences d'information sur la relation avec les clients de la Norme canadienne 31-103 proposée. Le personnel a été informé que des modifications seraient apportées plus tard à des fins d'uniformisation à la NC 31-103 sur ces questions, une fois que les exigences de l'OCRCVM et de l'ACFM auraient été finalisées.



On peut obtenir une copie de la proposition actuelle de la NC 31-103 sur le site Internet de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario à l'adresse <http://www.osc.gov.on.ca/Regulation/Rulemaking/current/Part3/rule-20080220-31-103-rfc-reg-req.pdf>.

Énoncé des ACVM

Les ACVM finalisent présentement les exigences du Règlement 31-103 et rappellent aux OAR et à leurs membres qu'une fois ce règlement en vigueur, toutes les personnes inscrites devront se conformer au principe énoncé au Règlement 31-103 portant sur la fourniture d'information sur la relation. Le principe énoncé dans la version la plus récente du Règlement 31-103 est à l'effet que toutes les personnes inscrites doivent fournir à leurs clients l'information qu'un client raisonnable jugerait importante à l'égard de l'ouverture du compte. Les ACVM ont indiqué aux OAR que leurs exigences relatives au modèle de relation avec les clients doivent demeurer cohérentes avec le principe en forme définitive énoncé au Règlement 31-103.

Les ACVM élaborent également un principe sur les rapports de performance en vue de la première série de modifications au Règlement 31-103. Les ACVM s'attendent à ce que les OAR s'assurent de la cohérence de leurs exigences relatives aux rapports de performance avec ce principe.

(c) Royaume-Uni

L'organisme Financial Services Authority (« FSA ») du Royaume-Uni a également mis en œuvre des règles fondées sur des principes qui traitent de certaines des questions soulevées par le MRCC.

Le guide d'information sur la conduite des affaires (Conduct of Business Source book) (COBS) du FSA établit les exigences suivantes en matière d'information sur la relation avec les clients en fonction du compte :

- COBS 2.2 – Une société doit fournir les renseignements adéquats sous une forme compréhensible à un client au sujet de la société et des types de produits (y compris des types spécifiques de placements et de stratégies de placement) et de services que le courtier offre ainsi que le coût et les frais connexes se rapportant à ces produits et services avant qu'ils ne soient fournis. Cette information doit être fournie en format standardisé.
- COBS 6.1 – À moins d'être assujettie au COBS 9.6.5, une société doit fournir aux clients de détail les renseignements suivants (ainsi que d'autres renseignements supplémentaires) s'il y a lieu :
 - (1) le nom et l'adresse et les détails sur la personne-ressource de la société;



- (2) une déclaration indiquant que la société est autorisée et le nom de l'organisme d'autorisation (et les renseignements sur la personne-ressource de l'organisme d'autorisation);
 - (3) la nature, la fréquence et le calendrier des rapports à fournir au client;
 - (4) l'information concernant les conflits d'intérêts;
 - (5) l'information concernant les placements ou les espèces détenus par la société pour un client de détail;
 - (6) les renseignements sur les coûts et les frais du compte;
 - (7) les renseignements sur le plan d'indemnisation des épargnants auquel la société souscrit.
- COBS 8.1 – Exigence de conclure une convention de base écrite avec le client de détail établissant les droits et les obligations des deux parties.
 - COBS 9.6.5 – Une société qui offre des « avis de base » sur des « produits d'intervenant » doit fournir aux clients les renseignements suivants :
 - (1) le nom et l'adresse de la société;
 - (2) une déclaration indiquant que les produits de placement offerts proviennent d'une seule société, d'un nombre restreint de sociétés ou des marchés financiers dans leur ensemble;
 - (3) une déclaration que le service offert est un service de base dans une fourchette limitée de produits de placement;
 - (4) une déclaration que la société est réglementée par le FSA;
 - (5) une déclaration divulguant tous les prêts de fournisseurs de produits;
 - (6) une description de la procédure de traitement des plaintes et des circonstances dans lesquelles un client peut soumettre une question au service de l'ombudsman financier;
 - (7) une description des circonstances et de la mesure dans lesquelles le client aura droit à une indemnisation du plan d'indemnisation des services financiers.



Sur la question des rapports sur le rendement, le manuel du FSA renferme les exigences suivantes :

- COBS 16.3 – Lorsqu’un client de détail a un compte géré auprès d’une société, un relevé périodique doit lui être remis au moins tous les six mois (chaque trois mois si le client le demande), lequel relevé doit comprendre les renseignements suivants (comme il est mentionné à l’annexe 2R à la règle 16 du guide d’information sur la conduite des affaires) :
 - (1) la valeur au marché de chaque position détenue;
 - (2) le solde de trésorerie au début et à la fin de chaque période de déclaration;
 - (3) le rendement du portefeuille pendant la période de déclaration;
 - (4) les honoraires et les frais engagés durant la période de déclaration;
 - (5) une comparaison entre le rendement pendant la période de déclaration et un indice de référence du rendement (si la société et le client en conviennent);
 - (6) la description du montant total des dividendes, des intérêts et d’autres paiements reçus pendant la période de déclaration et la description des autres mesures d’entreprise pertinentes.

On peut obtenir une copie du guide d’information sur la conduite des affaires sur le site Internet à l’adresse FSA Handbook.

Le FSA continue de chercher à améliorer l’interaction entre les consommateurs et les participants du secteur et procède actuellement à un examen sur le placement de détail dans les buts suivants :

- améliorer la clarté pour les consommateurs des caractéristiques de différents types de service et la distinction entre eux;
- élever les normes professionnelles;
- réduire les conflits d’intérêts inhérents aux pratiques de rémunération et améliorer la transparence au niveau du coût de tous les services de conseil.

Le FSA a fait savoir qu’il avait l’intention de publier un document de consultation exposant les propositions de politiques afin de traiter de ces questions en juin 2009.



On peut obtenir des renseignements au sujet de l'examen sur le placement de détail du FSA à l'adresse www.fsa.gov.uk.

(d) États-Unis

Aux termes de la loi intitulée Investment Advisers Act of 1940, un conseiller inscrit qui donne de façon générale des avis personnels est tenu de remettre à chaque client éventuel un exemplaire d'une section de sa demande d'inscription (Section II du Formulaire ADV) ou un document écrit, comme une brochure, renfermant l'information demandée dans le formulaire. De plus, la brochure doit être offerte aux clients actuels tous les ans. La Section II du Formulaire ADV comprend les éléments suivants :

- le pourcentage approximatif de facturation pour chaque type de service de conseil énuméré dans le formulaire;
- les types d'ententes de rémunération utilisées par le conseiller, la grille des frais et la façon d'obtenir un remboursement ou de mettre fin à un contrat de conseil avant son expiration;
- les types de clients du conseiller;
- les catégories de placement pour lesquels le conseiller offre des conseils;
- les méthodes d'analyse des titres, les sources d'information et les stratégies de placement;
- la formation et l'expérience en affaires des personnes physiques;
- les autres activités commerciales du conseiller;
- les autres activités dans le secteur financier ou affiliations (y compris l'inscription) du conseiller et des personnes liées;
- la participation ou l'intérêt dans des opérations des clients;
- des renseignements sur la fréquence, le niveau, les facteurs de déclenchement de l'examen des comptes et la nature et la fréquence des rapports aux clients sur leurs comptes.

Sur la question des documents d'ouverture de compte, l'organisme *Financial Industry Regulatory Authority* (FINRA) donne également certaines lignes directrices à ses membres en leur fournissant un modèle de demande d'ouverture de compte. Aucune exigence réglementaire ne rend obligatoire l'utilisation du formulaire, ou d'une partie de celui-ci. Ce formulaire vise plutôt à donner des exemples en langage clair de ce que la société peut utiliser pour décrire le profil de risque du client et des questions que le client devrait connaître lorsqu'il évalue les renseignements sur le rendement du compte. On peut obtenir le formulaire à l'adresse [FINRA – Information Notice – 10/21/08](#).



Effets de la règle proposée sur la structure du marché, les courtiers membres, les courtiers non membres, la concurrence et les coûts de conformité

L'effet des règles et des modifications proposées sera d'améliorer la qualité de l'information que reçoivent les clients au sujet de leur relation en fonction du compte et du rendement des placements dans leur compte. De plus, les clients seront mieux servis grâce à une surveillance plus fréquente de leur compte et à de meilleures procédures de gestion des conflits chez les courtiers membres.

Dans l'élaboration des règles et des modifications proposées, la possibilité de procéder à des travaux d'analyse des coûts par rapport aux avantages a été examinée jusqu'à un certain point. Une société de recherche indépendante a reçu le mandat de faire des recommandations et d'aider à la réalisation de ces travaux. Des réunions auxquelles ont participé le personnel de l'ACCOVAM, de l'ACFM, de la CVMQ, de l'Institut des fonds d'investissement du Canada, de l'Association canadienne du commerce des valeurs mobilières et des représentants des courtiers en valeurs et des courtiers en épargne collective ont eu lieu afin de discuter de l'approche à prendre pour l'analyse des coûts/avantages. Toutefois, aucun consensus ne s'est dégagé sur l'approche. Bien que l'analyse formelle coût/avantage proposée n'ait pas été effectuée, les participants du secteur ont fait part de leurs commentaires pendant tout le processus de rédaction des règles. À ce titre, le personnel de l'OCRCVM estime être suffisamment informé quant aux effets éventuels des règles et des modifications proposées.

On s'attend à ce que les effets en termes de coût et de systèmes toucheront davantage les propositions se rapportant à l'information sur la relation avec les clients et aux rapports sur le rendement. L'ampleur de l'effet pour l'information sur la relation avec les clients dépendra des facteurs suivants :

1. *Personnalisation de l'information sur la relation avec les clients* – Les courtiers membres qui choisissent de personnaliser l'information sur la relation avec le client pour l'adapter aux différentes caractéristiques des comptes de clients individuels engageront vraisemblablement des coûts de conformité initiaux et permanents plus importants. Une plus grande personnalisation entraînera des révisions plus fréquentes de l'information sur la relation avec le client pour qu'elle reflète adéquatement la situation propre au client.
2. *Période de mise en œuvre du modèle d'information sur la relation avec les clients pour les comptes existants* – Une période de mise en œuvre plus longue pour les comptes existants réduira les coûts de la conformité initiale.

L'effet en termes de coûts et de systèmes pour les exigences de rapport sur le rendement dépendra des facteurs suivants :

1. *Exigences de données pour les rapports* – Les courtiers membres devront entreposer davantage de renseignements historiques pour produire les rapports.



2. *Exigences de calculs pour les rapports* – Les coûts augmenteront vraisemblablement lorsqu'un plus grand nombre de calculs devront être effectués pour produire le rapport.

Les coûts engagés peuvent également différer d'un courtier membre à l'autre puisque de nombreuses sociétés fournissent déjà au moins une partie de l'information requise suivant les nouvelles normes minimales. L'effet sur un courtier membre particulier ne peut être déterminé avec précision que par une évaluation spécifique de la société, mais peut comprendre les coûts associés à la production de documents (y compris l'impression et la mise à la poste) et l'imposition de nouvelles exigences de surveillance et de conformité.

Comme il est mentionné précédemment, une période de transition suffisamment longue sera prévue pour permettre aux courtiers membres d'apporter les changements nécessaires aux systèmes. L'OCRCVM continuera de consulter les courtiers membres dans l'établissement d'un calendrier de mise en œuvre.

Mis à part les questions décrites précédemment, on ne s'attend pas à ce que les courtiers membres aient à subir d'autres effets importants au niveau des systèmes technologiques en raison des règles et des modifications proposées. De plus, on ne prévoit pas d'autres répercussions importantes sur les courtiers membres ou les courtiers non membres, la structure du marché ou la concurrence.

On estime que les avantages associés aux exigences proposées surpassent de loin les coûts additionnels que subiront les courtiers membres. Les règles et les modifications proposées ne créent pas une entrave à la concurrence ou à l'innovation qui serait inutile ou inappropriée à la réalisation des objectifs de réglementation de l'OCRCVM. Les règles et les modifications proposées n'imposent pas de coûts ou de restrictions aux activités des participants du marché qui sont disproportionnés par rapport aux objectifs réglementaires recherchés.

Le conseil de l'OCRCVM a déterminé que les règles et les modifications proposées ne sont pas contraires à l'intérêt public.

Date de prise d'effet prévue et plan de mise en œuvre

L'OCRCVM prévoit que les règles et les modifications proposées prendront effet à une date que le personnel de l'OCRCVM déterminera après avoir été avisé de l'approbation des commissions des valeurs mobilières provinciales pertinentes.

Comme il est mentionné précédemment, des périodes de transition pour certaines des exigences suivant les règles et les modifications proposées s'appliqueront également.



Classification des règles et des modifications et dépôt dans d'autres territoires

L'OCRCVM a déterminé que les règles et les modifications proposées sont des règles nécessitant des commentaires du public et a demandé que les règles et les modifications proposées soient publiées pour commentaires.

Les règles et les modifications proposées seront déposées auprès des autorités de reconnaissance de l'OCRCVM, conformément à l'Article 3 du protocole d'examen conjoint des règles figurant dans l'ordonnance de reconnaissance de l'OCRCVM.

Demande de commentaires de la part du public

Les commentaires doivent être rédigés par écrit. Un exemplaire de chaque lettre de commentaires devrait être remis dans les 90 jours de la publication du présent avis, adressé à l'attention de :

Mark Stechishin
Avocat aux politiques
Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières
122 King Street West, bureau 1600
Toronto (Ontario)
M5H 3T9

Un deuxième exemplaire devrait être adressé à l'attention de :

Directeur de la réglementation des marchés
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
20 Queen Street West
19e étage, succursale 55
Toronto (Ontario)
M5H 3S8

Il est signalé aux personnes qui présentent des commentaires que leur lettre de commentaires sera affichée sur le site Internet de l'OCRCVM (www.ocrcvm.ca à la rubrique « Réglementation de l'OCRCVM – Règles régissant les courtiers membres – Propositions en matière de politique réglementaire et lettres de commentaire reçues »).



Annexes

- Annexe 1 – Modifications proposées – Nouvelle règle XX00 – Information sur la relation avec les clients;
- Annexe 2 – Modifications proposées – Nouvelle règle XX00 – Conflits d'intérêts;
- Annexe 3 – Modifications proposées – Copie soulignée de la règle 1300 modifiée – Contrôle des comptes;
- Annexe 4 – Modifications proposées – Modification de l'article 1 de la Règle 200 – Registres obligatoires;
- Annexe 5 – Projet de note d'orientation.



MODIFICATIONS PROPOSÉES DES RÈGLES POUR LES COURTIER MEMBRES DE L'OCRCVM – DISPOSITIONS SUR LA MISE EN ŒUVRE DU MODÈLE DE RELATION AVEC LES CLIENTS

MODIFICATIONS PROPOSÉES – NOUVELLE RÈGLE XX00 – INFORMATION SUR LA RELATION

1. La nouvelle Règle XX00 est adoptée dans la forme suivante :

XX01. Objectif des obligations d'information

(1) La présente Règle établit les exigences minimales concernant l'information devant être donnée à un client qui est un particulier sur la relation avec les clients au moment de l'ouverture d'un ou de plusieurs comptes. La présente Règle ne s'applique pas aux comptes de clients institutionnels.

L'information sur la relation avec les clients est une communication écrite du courtier membre au client qui décrit :

- les produits et les services qu'offre le courtier membre;
- la nature du compte et son mode de fonctionnement;
- les responsabilités du courtier membre envers le client.

Toute mention dans la présente Règle décrivant les obligations du courtier membre associées aux services fournis aux comptes avec conseils et aux comptes gérés s'applique également aux personnes autorisées d'un courtier membre fournissant des services à de tels comptes.

La présente Règle doit être lue en parallèle avec :

- les articles 1 et 2 de la Règle 1300 - Connaissance du client, convenance et surveillance
- les articles 3 à 21 de la Règle 1300 – Comptes carte blanche et comptes gérés;
- la Règle 2500 – Normes minimales de surveillance des comptes au détail;
- la Règle 3200 – Normes minimales pour les courtiers membres qui désirent obtenir l'approbation en vertu du paragraphe 1(s) de la Règle 1300 pour une dispense de l'obligation de convenance visant les



opérations qui ne font pas l'objet d'une recommandation du courtier membre.

XX02. Définition des types de comptes

- (1) Un « compte avec conseils » est un compte pour lequel le client est responsable des décisions de placement, mais peut se fonder sur les conseils que lui donne un représentant inscrit. Le représentant inscrit est responsable des conseils qu'il donne. Lorsqu'il donne des conseils, le représentant inscrit doit faire preuve d'un degré de prudence approprié, présenter des recommandations de placement convenant au client et fournir des conseils en placement impartiaux.
- (2) Un « compte sans conseils » est un compte ouvert conformément aux exigences relatives aux « services d'opérations exécutées sans conseils » énoncées dans la Règle 3200.
- (3) Un « compte géré » est un compte défini à l'article 3 de la Règle 1300.

XX03. Types de documents d'information

- (1) Les courtiers membres peuvent soit fournir un document d'information sur la relation avec les clients personnalisé à chacun de leurs clients, soit fournir un document d'information sur la relation avec les clients normalisé adapté aux différentes catégories de clients.
- (2) S'il fournit à un client un document d'information sur la relation avec les clients normalisé, le courtier membre doit établir si l'information convient à ce client. Plus précisément, le document doit décrire avec exactitude :
 - (a) la relation que le client a amorcée à l'ouverture du compte avec le courtier membre;
 - (b) les services de conseils, de vérification de la convenance des placements et d'information sur le rendement de ces placements que recevra le client de la part du courtier membre.
- (3) Lorsqu'un client détient plusieurs comptes, le courtier membre peut lui fournir un document d'information regroupant ses comptes à la condition d'avoir déterminé qu'une telle information regroupée convient au client compte tenu des circonstances pertinentes, notamment de la nature des comptes.



XX04. Mode de présentation de l'information

- (1) Le mode de présentation de l'information sur la relation avec les clients n'est pas prescrit; toutefois le document d'information :
 - (a) doit être présenté au client par écrit;
 - (b) doit être rédigé en termes simples choisis pour communiquer l'information au client de manière efficace;
 - (c) doit comprendre tout le contenu requis énoncé à l'article XX05 ou, lorsque le courtier membre a fourni par ailleurs une information précise au client, une description générale et un renvoi à ces autres documents d'information comprenant l'information requise.
- (2) Les courtiers membres peuvent choisir de présenter l'information sur la relation avec les clients dans un document distinct ou de l'intégrer à un autre document remis au client à l'ouverture d'un compte.

XX05. Contenu du document d'information

- (1) Le document d'information sur la relation avec les clients doit être intitulé « Information sur la relation avec les clients ».
- (2) Sous réserve des paragraphes (3) et (4), le document d'information sur la relation avec les clients doit comporter l'information suivante :
 - (a) une description des types de produits et de services qu'offre le courtier membre;
 - (b) une description de la relation en fonction du compte;
 - (c) une description du moyen utilisé par le courtier membre pour évaluer la convenance des placements, notamment :
 - (i) une description de l'approche utilisée par le courtier membre pour évaluer la situation financière du client, ses objectifs de placement, sa tolérance au risque et ses connaissances en matière de placement, ainsi qu'une déclaration selon laquelle le client recevra une copie de l'information sur le client recueillie auprès du client et consignée à l'ouverture du compte et lorsque des changements importants sont apportés à cette information;



Annexe 1

- (ii) une déclaration indiquant que le courtier membre évaluera la convenance des placements dans le compte du client chaque fois :
 - (A) qu'une opération est acceptée,
 - (B) qu'une recommandation est faite,
 - (C) que des titres sont transférés ou déposés dans le compte,
 - (D) que le représentant inscrit, le représentant en placement ou le gestionnaire de portefeuille responsable du compte est remplacé;
 - (E) qu'un changement important est apporté à l'information sur le client;
- (iii) une déclaration indiquant si la convenance des placements détenus dans le compte sera réévaluée dans le cas d'autres événements déclencheurs qui ne sont pas décrits au paragraphe 1(r) de la Règle 1300 et, en particulier, dans le cas d'importantes fluctuations du marché;
- (d) Une description des rapports portant sur les comptes des clients que le courtier membre produira, notamment :
 - (i) un relevé indiquant la date d'envoi au client des avis d'exécution d'opérations et des relevés de compte;
 - (ii) une description des obligations minimales du courtier membre concernant la fourniture au client d'information sur le rendement de son compte et une déclaration indiquant la date à laquelle le client recevra de l'information sur le coût des positions dans son compte et les opérations dans son compte;
 - (iii) une déclaration indiquant si l'information à donner sur le taux de rendement du compte fait partie des services offerts au client;
- (e) une déclaration indiquant les conflits d'intérêts du courtier membre ou des personnes autorisées et attestant que tout conflit



Annexe 1

- d'intérêts futur qui n'aura pas été évité sera communiqué au client dès qu'il surviendra;
- (f) une description de tous les frais d'administration et charges reliés au compte que le client devra ou pourrait engager pour le maintien général du compte;
 - (g) une description de tous les coûts liés à l'acquisition ou à la détention de placements que le client devra ou pourrait engager, par type de produit de placement;
 - (h) une liste des documents devant être fournis au client relativement au compte;
 - (i) une description des mesures que prend le courtier membre pour traiter les plaintes et une déclaration selon laquelle le client recevra à l'ouverture de son compte une brochure décrivant les directives approuvées par l'OCRCVM pour le traitement des plaintes.
- (3) Dans le cas de comptes sans conseils, le courtier membre n'est pas tenu de fournir l'information sur la relation avec les clients exigée au paragraphe 2(c), pourvu que l'information soit faite conformément aux exigences de la Règle 3200.
- (4) Dans le cas des comptes gérés, l'information requise mentionnée à l'alinéa 2(c)(iii) ne s'applique pas et l'information sur la relation avec les clients fournie par le courtier membre doit comprendre une déclaration selon laquelle le maintien de la convenance est assuré dans le cadre des services offerts pour les comptes gérés.

XX06. Examen des documents d'information

- (1) Selon l'article 2 de la Règle 1300, les documents d'information sur la relation avec les clients qui sont remis au client doivent être approuvés par un associé, un administrateur, un dirigeant ou un responsable désigné. Cette approbation doit être obtenue quel que soit le type de document d'information remis au client. S'il s'agit d'un document normalisé, il doit être approuvé par le siège social, et le responsable chargé de l'approbation des nouveaux comptes doit voir à ce que chaque client reçoive le bon document. Si le document d'information est personnalisé pour chaque client, il doit être approuvé dans chaque cas par le responsable désigné.



XX07. Confirmation de la réception par le client de l'information

- (1) Le courtier membre doit conserver une piste de vérification permettant de confirmer que l'information a été transmise au client. Un accusé de réception signé par le client est recommandé mais non exigé. Si la signature du client n'est pas obtenue, il faut consigner d'une autre manière que l'information a été transmise au client.



MODIFICATIONS PROPOSÉES DES RÈGLES POUR LES COURTIER MEMBRES DE L'OCRCVM – DISPOSITIONS SUR LA MISE EN ŒUVRE DU MODÈLE DE RELATION AVEC LES CLIENTS

MODIFICATIONS PROPOSÉES – NOUVELLE RÈGLE XX00 – CONFLITS D'INTÉRÊTS

1. La nouvelle Règle XX00 est adoptée dans la forme suivante :

« XX01. Obligation de déceler les conflits d'intérêts

- (1) Chaque courtier membre et, s'il y a lieu, chaque personne autorisée doit faire preuve de diligence raisonnable pour déceler des conflits éventuels entre les intérêts du courtier membre ou de la personne autorisée et les intérêts du client.
- (2) Lorsqu'une personne autorisée apprend l'existence d'un conflit d'intérêts réel ou éventuel, elle doit en avertir sans délai le courtier membre.

XX02. Évitement des conflits d'intérêts

- (1) Le courtier membre doit étudier toutes les conséquences possibles d'un conflit d'intérêts réel ou éventuel, et tout conflit d'intérêts qui ne peut être réglé au mieux des intérêts du client doit être évité.

XX03. Règlement des conflits d'intérêts

- (1) Le courtier membre et, s'il y a lieu, la personne autorisée, sont tenus de régler le conflit d'intérêts réel ou éventuel :
 - (a) d'une manière juste, équitable et transparente,
 - (b) en exerçant leur jugement de façon responsable et en ne tenant compte que de l'intérêt du ou des clients.

XX04. Communication des conflits d'intérêts

- (1) S'il ne peut être évité, le conflit d'intérêts doit être communiqué au client dans tous les cas où il est raisonnable de supposer que le client le jugerait important :
 - (a) avant l'ouverture du compte, s'il s'agit d'un nouveau client;



Annexe 2

- (b) dès qu'il survient ou, dans le cas d'un conflit d'intérêts relié à une opération, avant de réaliser l'opération avec le client, s'il s'agit d'un client existant.

XX05. Politiques et procédures concernant les conflits d'intérêts

- (1) Chaque courtier membre doit établir et maintenir des politiques et des procédures écrites à suivre sur la façon de repérer, d'éviter, de communiquer et de régler les cas de conflits d'intérêts. »



MODIFICATIONS PROPOSÉES DES RÈGLES POUR LES COURTIERS MEMBRES DE L'OCRCVM – DISPOSITIONS SUR LA MISE EN ŒUVRE DU MODÈLE DE RELATION AVEC LES CLIENTS

COPIE SOULIGNÉE DE LA RÈGLE 1300 MODIFIÉE – CONTRÔLE DES COMPTES

1. L'article 1 de la Règle 1300 est modifié de la façon suivante :

« Obligation d'évaluer la convenance en général de l'ordre à son acceptation »

- (p) Sous réserve des ~~alinéas~~ paragraphes 1(~~tr~~) et (u~~s~~) de la présente Règle 1300, ~~le~~ courtier membre ~~est~~ tenu de faire preuve de la diligence voulue pour veiller à ce que l'acceptation d'un ordre d'un client convienne à ce client compte tenu de facteurs tels que la situation financière du client, ses connaissances en matière de placement, ses objectifs de placement, ~~de même que sa tolérance à l'égard du~~ au risque et les placements dans le compte de ce client.

Obligation d'évaluer ~~Évaluation de la convenance requise en cas de formulation de d'une recommandation~~

- (q) Lorsqu'il recommande à un client l'achat, la vente, l'échange ou la détention d'un titre, ~~le~~ courtier membre doit faire preuve de la diligence voulue pour veiller à ce que la recommandation convienne à ce client, compte tenu de facteurs tels que la situation financière du client, ses connaissances en matière de placement, ses objectifs de placement, ~~de même que sa tolérance l'égard du~~ au risque et les placements dans le compte de ce client.

Obligation d'évaluer la convenance de positions sur titres dans un compte dans certains cas précis

- (r) Sous réserve des paragraphes 1(t) et (u) de la Règle 1300, le courtier membre est tenu de faire preuve de la diligence voulue pour veiller à ce que les positions sur titres dans le compte d'un client conviennent à ce client compte tenu de facteurs tels que la situation financière du client, ses connaissances en matière de placement, ses objectifs de placement et sa tolérance au risque, lorsque survient un (ou plusieurs) des événements déclencheurs suivants :

- (i) Des titres sont reçus dans le compte du client par voie de dépôt ou de transfert;



- (ii) Le représentant inscrit, le représentant en placement ou le gestionnaire de portefeuille responsable du compte est remplacé;
- (iii) Il est survenu, dans la situation personnelle ou les objectifs du client, un changement important qui entraîne des modifications à l'information sur le client qu'a recueillie le courtier membre.

Convenance des placements dans les comptes de clients

- (s) Afin de satisfaire aux obligations prévues aux paragraphes 1(p), (q) et (r) de la Règle 1300, le courtier membre doit faire preuve de la diligence voulue pour veiller à ce que :
 - (i) la convenance de la totalité des positions sur titres dans le compte d'un client soit examinée lorsque l'évaluation de cette convenance est requise;
 - (ii) le client en soit dûment avisé, une fois que l'évaluation de cette convenance a été exécutée.

Évaluation de la convenance non requise

- (t) Dans la mesure où il n'a formulé aucune recommandation à un client, un courtier membre qui a demandé et qui a reçu l'approbation requise de la Société aux termes de l'alinéa 1(t) de la présente Règle n'est pas tenu de se conformer aux exigences de l'article 1(p) de la présente Règle et d'évaluer la convenance de l'ordre d'un client au moment de l'acceptation de l'ordre.
- (u) Le courtier membre qui exécute une opération selon les instructions d'un autre courtier membre, d'un gestionnaire de portefeuille, d'un conseiller en placement, d'un limited market dealer, d'une banque, d'une société de fiducie ou d'un assureur aux termes de l'article I.B. 3 de la Règle 2700 n'est pas tenu de se conformer aux exigences de l'alinéa 1(p) de la présente Règle.

Approbation de la Société

- (v) La Société, à sa discrétion, n'accorde cette approbation que lorsqu'elle est convaincue que le courtier membre se conformera aux principes directeurs et aux procédures décrites dans la Règle 3200. La demande d'approbation doit être accompagnée d'une copie des principes directeurs et procédures du courtier membre. À la suite de cette approbation. Tout changement important apporté aux principes directeurs et procédures du courtier membre doit être promptement soumis à la Société. »



Annexe 3

2. Les renvois aux paragraphes 1(p) et (t) de la Règle 1300 figurant à l'article 1 de la Règle 1300 et à la Règle 3200 sont abrogés et remplacés par les renvois suivants :
 - (a) les renvois au paragraphe 1(p) actuel de la Règle 1300 sont abrogés et remplacés par les renvois aux nouveaux paragraphes 1(p) et (r) de la Règle 1300;
 - (b) les renvois au paragraphe 1(t) actuel de la Règle 1300 sont abrogés et remplacés par des renvois au nouveau paragraphe 1(v).



MODIFICATIONS PROPOSÉES DES RÈGLES POUR LES COURTIER MEMBRES DE L'OCRCVM – DISPOSITIONS SUR LA MISE EN ŒUVRE DU MODÈLE DE RELATION AVEC LES CLIENTS

MODIFICATIONS PROPOSÉES – MODIFICATION DE L'ARTICLE 1 de la Règle 200 – REGISTRES OBLIGATOIRES

1. L'article 1 de la Règle 200 est modifié par le changement de la numérotation des paragraphes 1(d) à (n) de la Règle 200, qui deviennent les paragraphes 1(g) à (q) de la Règle 200.
2. L'article 1 de la Règle 200 est modifié par l'ajout des nouveaux paragraphes 1(d), (e) et (f) suivants de la Règle 200 :
 - « (d) un rapport sur le coût des positions sur titres des comptes à l'intention de tous ses clients (autres que ses clients institutionnels) présentant en détail les renseignements suivants :
 - (1) Pour toutes les nouvelles positions sur titres acquises dans le compte à compter de la dernière des dates suivantes :
 - (i) [la date d'entrée en vigueur],
 - (ii) la date d'ouverture du compte,
 - (iii) la date à laquelle le compte a été transféré au courtier membre, le cas échéant,le coût initial de la position.
 - (2) Pour toutes les positions sur titres en cours dans le compte en date du [date d'entrée en vigueur du nouveau paragraphe], le coût initial de chaque position.

Lorsque le courtier membre ne dispose pas de renseignements sur le coût initial, il peut choisir d'indiquer des renseignements sur la valeur de marché en date du [date d'entrée en vigueur du nouveau paragraphe] ou d'une date antérieure (désignée la « valeur de marché ponctuelle ») plutôt que des renseignements sur le coût initial, à la condition de le faire pour tous les comptes et à la même date.

Dans le cas d'un compte qui lui a été transféré, le courtier membre peut indiquer la valeur de marché des positions à la date à laquelle il a reçu le compte transféré (également désignée la « valeur de marché ponctuelle ») plutôt que le coût initial.



Le courtier membre doit indiquer, pour chaque position sur titres, la valeur de marché courante à la date du rapport, aux fins de comparaison du coût. Il doit indiquer le point de départ de l'évaluation du coût de chaque position (soit le coût initial soit la valeur de marché ponctuelle).

Le courtier membre doit envoyer à ses clients au moins une fois par année un rapport sur le coût des positions sur titres dans leurs comptes.

- (e) Dans le cas des comptes qui ne sont pas détenus par des clients institutionnels, des renseignements sur le rendement des comptes des clients donnant le revenu et les gains en capital annuels et cumulatifs réalisés et non réalisés de ces comptes. Le courtier membre doit envoyer à ses clients au moins une fois par année ces renseignements sur le rendement du compte.
- (f) Si le courtier membre les transmet, des rapports sur le rendement des comptes des clients présentant en détail le taux de rendement composé annualisé des comptes.

Renseignements sur le taux de rendement composé annualisé des comptes

Lorsque le courtier membre transmet à ses clients des renseignements sur le taux de rendement composé annualisé de leurs comptes, il doit indiquer le rendement des comptes pour les dernières périodes de dix, de cinq, de trois ans et d'un an. Dans le cas d'un compte ouvert depuis plus d'un an mais moins de dix ans, le courtier membre doit indiquer le taux de rendement composé annualisé du compte depuis son ouverture. Dans le cas d'un compte ouvert depuis moins d'un an, le courtier membre n'est pas tenu d'indiquer le taux de rendement composé annualisé du compte. La méthode de calcul employée pour établir le taux de rendement composé annualisé doit être une méthode jugée acceptable par la Société.

S'il transmet à ses clients un rapport présentant des renseignements sur le taux de rendement composé annualisé de leurs comptes, le courtier membre doit transmettre ce rapport au moins une fois par année. »

- 3. Le Guide d'interprétation de l'article 1 de la Règle 200 est modifié par le changement de la numérotation des paragraphes 1(d) à (n) actuels de la Règle 200, qui deviennent les paragraphes 1(g) à (q).
- 4. Le Guide d'interprétation de l'article 1 de la Règle 200 est modifié par l'ajout des nouveaux paragraphes 1(d) à (f) suivants :



(d) **« rapport sur le coût des positions sur titres dans les comptes des clients »**

Le rapport doit indiquer toutes les positions sur titres dans les comptes d'un client que détient le courtier membre pour le client en tant que prête-nom ou qu'il détient physiquement au nom du client, et toutes les positions sur titres dans les comptes d'un client pour lesquelles le membre continue de recevoir une rémunération, sous réserve des exceptions décrites ci-dessous.

Si, comme le prévoit l'alinéa 1(d)(2) de la Règle 200, le courtier membre ne dispose pas des renseignements sur le coût initial d'une position sur titres et ne peut déterminer facilement la valeur de marché ponctuelle de la position sur titres, le courtier membre ne doit pas indiquer le coût de la position sur titres dans le rapport.

Si le courtier membre détermine qu'une position acheteur sur un titre donné n'est pas facilement négociable, il ne doit pas en indiquer la valeur de marché courante dans le rapport. Le courtier membre doit toutefois, dans un tel cas, préciser dans le rapport sur le coût des positions sur titres du client que l'information n'a pas été donnée et en indiquer la raison.

L'information figurant dans le rapport sur le coût des positions sur titres du client peut être donnée au client sous forme soit de montants globaux, soit de montants par titre.

Le rapport sur le coût des positions sur titres du client peut être intégré au relevé de compte du client mentionné au paragraphe 2(c) de la Règle 100 ou être donné au client sous forme de document distinct.

(e) **« Renseignements sur le rendement cumulatif des comptes »**

Les renseignements sur le rendement cumulatif d'un compte doivent porter sur toutes les positions sur titres dans le compte d'un client que détient le courtier membre pour le client en tant que prête-nom ou qu'il détient physiquement au nom du client, et sur toutes les positions sur titres dans le compte d'un client pour lesquelles le courtier membre continue de recevoir une rémunération, sous réserve des exceptions décrites ci-dessous.

Si le courtier membre détermine qu'une ou plusieurs positions sur un titre donné ne sont pas facilement négociables, il ne doit pas inclure ces positions dans le calcul du rendement cumulatif du compte. Dans un tel cas, le courtier membre doit préciser dans les renseignements sur le rendement cumulatif du



compte les positions qui ont été exclues du calcul et indiquer la raison de leur exclusion.

Le courtier membre peut à son gré fournir à ses clients des renseignements sur le rendement cumulatif du compte de l'ensemble de leur portefeuille (c'est-à-dire l'ensemble des positions sur titres dans leurs comptes et des soldes créditeurs ou débiteurs de leurs comptes).

Le courtier membre peut à son gré fournir plutôt à ses clients des renseignements sur le rendement cumulatif de leurs comptes en faisant la distinction entre les positions sur titres de comptes avec conseils et celles de comptes sans conseils.

Les renseignements sur le rendement cumulatif d'un compte peuvent être intégrés au relevé de compte du client mentionné au paragraphe 2(c) de la Règle 100 ou être donnés au client dans un document distinct.

(f) **« Renseignements sur le taux de rendement composé annualisé des comptes »**

Lorsque les renseignements sur le taux de rendement composé annualisé d'un compte sont transmis au client, ils doivent porter sur toutes les positions sur titres dans le compte du client que détient le courtier membre pour le client en tant que prête-nom ou qu'il détient physiquement au nom du client, et sur toutes les positions sur titres dans le compte du client pour lesquelles le courtier membre continue de recevoir une rémunération, sous réserve des exceptions décrites ci-dessous.

Si le courtier membre détermine qu'une ou plusieurs positions sur un titre donné ne sont pas facilement négociables, il ne doit pas inclure ces positions dans le calcul du taux de rendement composé annualisé du compte. Dans un tel cas, le courtier membre doit préciser dans les renseignements sur le taux de rendement composé annualisé du compte les positions qui ont été exclues du calcul et indiquer la raison de leur exclusion.

Le courtier membre peut à son gré fournir à ses clients des renseignements sur le taux de rendement composé annualisé de l'ensemble de leur portefeuille (c'est-à-dire l'ensemble des positions sur titres dans leurs comptes et des soldes créditeurs ou débiteurs de leurs comptes).

Le courtier membre peut à son gré fournir plutôt à ses clients des renseignements sur le taux de rendement composé annualisé de leurs comptes



Annexe 4

en faisant la distinction entre les positions sur titres de comptes avec conseils et celles de comptes sans conseils.

Les renseignements sur le taux de rendement composé annualisé d'un compte peuvent être intégrés au relevé de compte du client mentionné au paragraphe 2(c) de la Règle 100 ou être donnés au client dans un document distinct. »

AVIS DE L'OCRCVM

Avis sur les règles Note d'orientation

Règles des courtiers membres

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

Personne-ressource :
Mark Stechishin
Avocat aux politiques
416-943-5878
mstechishin@iiroc.ca

Avis n°09-xxxx]
[Date]

Modèle de relation client-conseiller

Introduction

Le présent avis présente des directives aux courtiers membres au sujet de la conformité aux nouvelles exigences présentées dans le projet de modèle de relation client-conseiller (MRCC). Les nouvelles règles et les modifications suivant le projet de MRC visent les points suivants :

- Information sur la relation avec les clients;
- Gestion et divulgation de conflits d'intérêts;
- Convenance du compte;
- Rapport sur le rendement du compte.

Bien que chacune de ces questions puisse être prise séparément, l'intention du projet de MRCC est que les différents éléments s'inscrivent dans le cadre plus large du MRCC en combinaison avec les règles existantes. Pour l'essentiel, chacune des exigences fait partie de l'obligation fondamentale plus étendue qui incombe au courtier membre et à ses représentants suivant la Norme canadienne 31-105 de traiter avec le client avec honnêteté, équité et bonne foi.

Dans la mesure du possible, les nouvelles exigences au titre du MRCC ont été créées dans l'intention de permettre aux courtiers membres de tirer profit des processus existants. Toutefois, certains aspects obligeront les courtiers membres à élaborer de nouveaux systèmes, qui peuvent présenter certains problèmes importants à résoudre au niveau de l'exploitation. Par conséquent, tout en tenant compte des commentaires des courtiers membres et des



autres participants du secteur, le personnel de l'OCRCVM a conçu un plan de transition pour la mise en œuvre des règles en matière de MRCC et des modifications. La description des périodes de transition approuvées par le conseil de l'OCRCVM est jointe à l'annexe 1 du présent avis. **[NDLR : à déterminer à la suite des consultations]**

Information sur la relation avec le client

La règle XX00 établit des normes minimales relatives à l'information sur la relation client/société que les courtiers membres doivent remettre à leurs clients au moment de l'ouverture du compte. La justification en termes de politique sous-jacente à la règle est que tous les clients devraient avoir une bonne compréhension de ce à quoi ils souscrivent lorsqu'ils ouvrent un compte.

L'information sur la relation avec le client doit comprendre une description des produits et services du courtier membre, de la nature du compte et des responsabilités du courtier membre. Le personnel s'attend à ce que de nombreux courtiers membres fournissent des renseignements à caractère commercial notamment sur les produits et services offerts. Toutefois, afin d'avoir une image plus complète et équilibrée, le client devrait également être informé des limitations spécifiques ainsi que des responsabilités du courtier membre qui peuvent exister pour les différentes catégories de comptes (par exemple, un compte d'exécution par opposition à un compte avec conseils). L'information sur la relation aidera les clients à comprendre :

- pourquoi l'information qu'ils fournissent au courtier membre est importante;
- à quel niveau de service ils peuvent s'attendre une fois le compte ouvert;
- quelle information le courtier membre fournira au client au sujet de l'état de son compte.

Bien que les courtiers membres utilisent une variété de modèles d'affaires, le personnel de l'OCRCVM s'attend à ce que lors d'une rencontre typique avec le client, le représentant inscrit s'assoira avec celui-ci pour examiner les documents d'ouverture du compte. Le représentant recueillera l'information nécessaire sur le client, remplira les formulaires de demande d'ouverture de compte et obtiendra les signatures requises du client. Le client devrait alors recevoir un exemplaire des formulaires et des documents d'information. Idéalement, pendant ce processus, le client soulèvera des questions et le représentant donnera des réponses explicites. Toutefois, plusieurs clients ne participent pas pleinement à la discussion ou peuvent être intimidés par le processus. Par conséquent, il quitte le bureau du représentant sans avoir obtenu l'information pertinente. Le but de l'information sur la relation avec le client est de s'assurer que tous les clients ont des réponses à quelques questions de base sur la relation en fonction du compte, que le client soulève de telles questions ou non avec son représentant.



La règle prévoit un certain degré de flexibilité quant à la forme et au fond de l'information sur la relation avec le client, mais cette information doit dans tous les cas être écrite et en langage clair et contenir tous les éléments requis exposés à l'article XX05. La règle permet que de l'information standardisée soit remise à un groupe de clients particulier, ou à tous les clients. Lorsque la règle exige que le courtier membre indique quels services facultatifs il peut offrir, les coûts associés à de tels services doivent être donnés. **[NDLR : les courtiers membres voudraient-ils que la note d'orientation soit accompagnée d'un modèle de document d'information à fournir sur la relation avec le client?]**

L'information exigée suivant les paragraphes (e), (f), (h) et (i) de l'article XX05 est déjà exigée suivant d'autres règles. Dès lors, les courtiers membres peuvent grouper dans un seul envoi cette information avec le reste de l'information sur la relation avec le client. Ou encore, la règle permet aux courtiers membres d'avoir recours à leurs procédures existantes pour remettre cette information. Dans de tels cas, l'information sur la relation avec le client que fournit le courtier membre doit comprendre une description générale de l'information et un renvoi aux autres documents d'information dans lesquels figure l'information requise.

Comme il est mentionné dans l'introduction du présent avis, les exigences d'information sur la relation avec le client devraient être prises en considération dans le contexte d'autres règles de conduite des affaires. L'un des éléments fondamentaux de la relation de conseil est l'obligation pour le courtier de respecter les exigences de convenance des placements figurant à l'article 1 de la Règle 1300. Par conséquent, le personnel s'attend à ce que le courtier membre fournisse une explication complète, claire et rationnelle de son obligation de convenance à l'égard de l'information sur la relation avec le client. De plus, le client devrait être au courant si l'obligation comporte des limitations et si des examens de la convenance du compte seront effectués dans d'autres situations que celles énumérées dans la règle. En particulier, la règle exige que le client soit informé si le courtier membre prendra une mesure en réponse à des fluctuations importantes du marché.

Les obligations des courtiers membres de fournir certains renseignements spécifiques concernant la convenance ne seront pas les mêmes pour les comptes sans conseils ou les comptes gérés, puisqu'il n'y a pas d'obligations de convenance concernant le service d'exécution sans conseils et que les comptes gérés doivent être contrôlés et supervisés conformément aux normes spécifiques imposées par la Règle 1300 et la Règle 2500. Mis à part ces exceptions limitées concernant les comptes sans conseils et les comptes gérés, tous les éléments requis énumérés à la Règle XX00 doivent être traités dans l'information sur la relation avec le client du courtier membre.

Au-delà du contenu requis indiqué à la Règle XX00, le courtier membre peut également choisir d'inclure d'autres données dans l'information sur la relation avec le client. En



consultant les courtiers membres dans le processus d'établissement des règles, le personnel a remarqué que certains courtiers membres recommandent actuellement à leurs clients des démarches à prendre pour maintenir une relation fructueuse avec la société. Ces démarches comprennent les suivantes :

- Examiner avec soin et sans délai tous les documents fournis par le courtier membre qui se rapportent au fonctionnement du compte, aux recommandations de placement dans le compte, aux opérations de placement dans le compte et aux avoirs dans le compte. Devraient être inclus l'information sur le client que le courtier membre obtient pour le compte; la déclaration de conflits d'intérêts, la description de tous les coûts afférents aux opérations et frais de services du compte; les avis d'exécution; et les relevés de compte.
- Informer rapidement le courtier membre des changements à sa situation personnelle ou à ses objectifs qui peuvent avoir un effet important sur l'exactitude de l'information sur le client conservée par le courtier membre pour le compte.
- Informer sans délai le courtier membre de tout avis d'exécution ou état de compte qui contient des erreurs.
- Poser des questions de façon proactive et demander des renseignements sur le compte.
- Communiquer avec le courtier membre immédiatement s'il n'est pas satisfait de la façon dont les affaires sont traitées dans le compte.

Les courtiers membres sont tenus de fournir l'information sur la relation à tous les clients. On s'attend à ce que les nouveaux clients reçoivent l'information au moment de l'ouverture du compte. Le personnel reconnaît que la distribution de l'information aux clients existants présente des problèmes logistiques importants et, par conséquent, alloue une période de transition de trois ans pour la remise de l'information aux clients existants. Cette approche s'harmonise aux attentes actuelles concernant la mise à jour des comptes clients.

Advenant des changements majeurs dans l'information sur la relation avec le client, on s'attend à ce que le courtier membre remette en temps opportun un avis au client l'informant des changements. Ceci peut se faire en incluant la description de l'information mise à jour dans une communication régulière aux clients, comme le relevé du client.

Comme il est mentionné à l'article XX07, les courtiers membres sont tenus de garder une piste de vérification pour prouver que l'information sur la relation a été remise aux clients. La meilleure pratique serait de faire signer aux clients un accusé de réception. Ou encore, les courtiers membres pourraient avoir recours à d'autres méthodes comme la confirmation négative, à la condition que la conformité à l'exigence de base puisse être prouvée par le courtier membre.



Les courtiers membres peuvent également respecter les exigences de livraison concernant l'information initiale et les mises à jour ultérieures par voie électronique. Les courtiers membres qui ont l'intention d'utiliser la livraison électronique de l'information devraient respecter les exigences mentionnées dans l'avis de réglementation aux membres MR-008 de l'ACCOVAM.

Conflits d'intérêts

Les règles de l'OCRCVM comportent un certain nombre de dispositions qui se rapportent à des situations précises de conflits d'intérêts. D'une façon générale, la nouvelle Règle exige que les courtiers membres se dotent de politiques et de procédures écrites permettant de reconnaître, d'éviter, de déclarer et de régler les conflits. Lorsque le conflit d'intérêts entre le client et le courtier membre ne peut être évité, le conflit doit être déclaré et réglé au mieux des intérêts du client.

Comme pour les autres éléments du projet de MRCC, la règle devrait être lue à la lumière des exigences de base pour la conduite des affaires consistant à traiter avec le client avec honnêteté, équité et de bonne foi. L'intention est de clarifier pour les courtiers membres la façon dont ces principes de base peuvent être respectés lors de l'examen de conflits. La règle ne devrait pas être interprétée comme obligeant les courtiers membres à identifier et à éliminer chaque conflit imaginable, ou comme empêchant les courtiers membres de profiter de leurs activités commerciales régulières.

La Règle a été rédigée de manière à faire ressortir les éléments que les courtiers membres doivent prendre en considération pour régler les conflits. Le courtier membre doit déployer des efforts raisonnables pour reconnaître les conflits d'intérêts réels ou potentiels susceptibles de survenir dans le cours normal des activités. Si un conflit ne peut pas être réglé au mieux des intérêts du client, il doit être évité. Si le courtier membre juge qu'un conflit ne doit pas faire l'objet d'une interdiction, il doit s'assurer que le conflit est réglé conformément à la Règle XX03. Tout conflit important qui n'a pu être évité doit être déclaré.

La déclaration est fondamentale pour régler un conflit d'intérêts important. La déclaration doit être opportune et significative pour le client. L'article XX04 (1) exige que les courtiers membres fassent une déclaration dans tous les cas où il existe une probabilité raisonnable que le client considère que le conflit d'intérêts est important. La déclaration doit être faite avant que le produit ou le service faisant l'objet du conflit soit vendu ou fourni au client. De plus, l'information devrait être suffisante pour que le client puisse comprendre les conflits spécifiques. Un formulaire d'information universel indiquant simplement que des conflits peuvent se produire ne suffira pas pour que soit respectée l'obligation du courtier membre de répondre à des conflits en bonne et due forme.

Dans quelques cas, la divulgation d'un conflit combinée à un consentement éclairé (qui peut être exprès ou implicite, selon les circonstances) peut être suffisante pour l'acquiescement par



le courtier membre de son obligation de régler le conflit. Le fait que le courtier membre et ses représentants gagnent des commissions sur les opérations recommandées constitue un conflit qui survient tous les jours dans le cours normal des activités. Cependant, comme les clients s'attendent généralement à ce qu'il y ait un coût rattaché à l'exploitation d'un compte, le conflit peut être réglé de manière appropriée simplement en divulguant le montant des frais et des commissions qui sont exigés.

Dans d'autres cas, pour traiter un conflit de manière appropriée, le courtier membre peut être tenu d'adopter des politiques et des procédures, qui s'ajoutent à l'exigence de déclaration. À titre d'exemple, le projet de Règlement 31-103 obligera les personnes inscrites à signer une entente écrite et à faire certaines déclarations avant de s'engager à faire des recommandations à un client. D'autres types d'opérations financières personnelles, lorsqu'elles sont autorisées, peuvent aussi nécessiter des mesures supplémentaires, comme exiger du client qu'il obtienne des conseils indépendants avant de conclure une opération.

Tel qu'indiqué à l'article XX02 de la Règle, il peut arriver que les intérêts des parties soient inconciliables, auquel cas on s'attend à ce que le courtier membre interdise ce genre d'opérations. Tel que noté dans des mesures d'application antérieures, les formations d'instruction ont jugé que la pratique qui consiste pour un représentant inscrit à emprunter de l'argent à un client est inconvenante et préjudiciable à l'intérêt du public. Ce genre d'activité doit être interdit, même lorsque le montant du prêt semble peu important pour un client donné.

Convenance du compte

La Règle 1300 a été modifiée afin que les obligations de convenance du courtier membre ne se limitent pas simplement à l'exigence d'évaluer la convenance de l'opération au moment où celle-ci est recommandée. Le but est de fournir aux épargnants une plus grande protection dans des situations où le profil de risque du client a tendance au fil du temps à ne plus correspondre au portefeuille du compte. L'alinéa 1(r) de la Règle 1300 exige que la convenance du compte soit examinée lorsque l'un ou l'autre des événements déclencheurs supplémentaires se produit :

- des titres sont transférés ou déposés dans le compte,
- un représentant du compte est remplacé, ou
- un changement important est apporté à l'information sur le client.

Le personnel s'attend généralement à ce que tous les examens de la convenance du compte requis par la Règle 1300 soient réalisés en temps opportun. Dans la plupart des cas, ceci signifie que l'examen devrait être terminé dans un délai de un jour après que le courtier membre ou son représentant a connaissance du fait que l'un des événements déclencheurs énumérés dans la règle s'est produit. Si nécessaire dans une situation donnée, comme un



transfert d'un bloc de comptes à un nouveau conseiller, une norme de « délai raisonnable » s'appliquerait. Quoi qu'il en soit, l'examen de la convenance du compte requis devrait être terminé avant toute opération ultérieure sur le compte.

Le personnel ne s'attend pas à ce que les courtiers membres effectuent des examens lorsque la modification de l'information sur le client n'est pas importante ou que le courtier membre n'a pas connaissance du changement dans les circonstances. Les politiques et les procédures du courtier membre devraient traiter de la question d'importance et des façons d'encourager les clients à fournir des mises à jour de l'information sur le client.

Le personnel est en train d'étudier d'autres changements à apporter aux exigences de convenance et de fournir des directives quant à ses attentes à l'égard de la conformité du courtier membre. À certains égards, ces changements s'inspireront des modifications proposées dans le cadre du projet de MRCC (comme l'exigence de remettre à chaque client un exemplaire de leur information sur le client et l'exigence de surveiller la conformité aux nouvelles exigences de convenance). Des directives supplémentaires à l'intention des courtiers membres seront fournies dans le cadre de ce projet.

Rapports sur le rendement

L'une des parties les plus importantes du projet de MRCC est la création de nouvelles normes pour les rapports sur le rendement. Bon nombre de courtiers membres fournissent, depuis un certain temps, des rapports sur le rendement aux clients dans le cadre du service à la clientèle. Les modifications de l'article 1 de la Règle 200 exigent maintenant que certains renseignements sur le rendement de base soient fournis à tous les clients, puisque chaque client devrait avoir suffisamment d'information pour déterminer s'il a gagné ou perdu de l'argent sur ses placements dans le compte. Plus spécifiquement, les courtiers membres doivent maintenant fournir de l'information sur le coût des positions sur titres et des rapports sur les opérations dans le compte.

Le personnel a pris note de différentes questions au niveau de l'exploitation se rapportant aux rapports sur le rendement, et en a discuté en profondeur dans le processus d'établissement des règles. De nombreuses questions ont été portées à l'attention du personnel au sujet des problèmes éventuels concernant la qualité et la disponibilité de données historiques. Afin d'éliminer ces questions, l'article 1 de la Règle 200 permet au courtier membre de déclarer l'information requise à la date de mise en œuvre de la règle.

Comme il est mentionné dans le guide d'interprétation de l'article 1 de la Règle 200, lorsque le courtier membre a déterminé qu'une position sur titres acheteur particulière n'est pas facilement vendable, ou que la valeur au marché à un moment déterminé pour un titre ne peut être facilement établie, l'information sur les coûts ne doit pas être communiquée pour de tels titres et le client devrait être informé de la raison pour laquelle l'information n'est pas communiquée.



Annexe 5

Dans certaines situations comme par exemple lorsque les titres ont fait l'objet d'une réorganisation, l'information sur les coûts pour les titres déjà fournie aux clients peut faire l'objet de rajustements ultérieurs. Dans de tels cas, la règle générale à suivre serait d'ajuster le coût du titre à la lumière de l'information fournie par l'émetteur. Les courtiers membres peuvent communiquer avec le personnel de l'OCRCVM concernant des questions propres à certaines situations, au besoin.

Suivant l'article 1(e) de la Règle 200, l'information sur les opérations dans le compte doit être fournie à tous les clients de détail au moins une fois par année. Pour respecter l'exigence, les courtiers membres doivent divulguer les gains en capital réalisés et non réalisés cumulatifs sur le compte du client. Encore une fois, on s'attend à ce que cette information soit communiquée de façon prospective afin d'éviter les problèmes de données historiques.

L'OCRCVM ne rend pas obligatoire la remise d'information sur le taux de rendement du compte aux clients de détail suivant les modifications apportées au MRCC. Toutefois, aux termes de l'alinéa 1(f) de la Règle 200, lorsqu'un courtier membre choisit de donner de l'information sur le taux de rendement aux clients de détail, l'information doit être communiquée pour des périodes de un an, de trois ans, de cinq ans et de dix ans et doit être calculée conformément à une méthode que l'OCRCVM juge acceptable.

Aux fins de la Règle, les courtiers membres sont avisés que les méthodes de pondération en fonction de la valeur en dollars et de pondération en fonction du temps sont acceptables pour l'OCRCVM. Plus précisément, elle accepte les méthodes de Dietz et de Dietz modifiées, la méthode d'évaluation quotidienne et toute autre méthode autorisée suivant les Global Investment Performance Standards homologués par l'Institut de CFA.

Le personnel de l'OCRCVM a l'intention de continuer à examiner les questions de coûts et de mise en œuvre entourant les rapports sur le taux de rendement dans le but d'exiger que cette information soit fournie aux clients à un moment donné à l'avenir. Nous continuerons de travailler avec les sociétés membres de l'OCRCVM afin de comprendre les entraves existantes à la remise de cette information aux clients de détail et de les éliminer.