

AVIS DE L'OCRCVM

Avis sur les règles Note d'orientation Règles des courtiers membres

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

Personnes-ressources :

Richard J. Corner
Vice-président à la politique de réglementation des membres
416 943-6908
rcorner@iiroc.ca

Angie F. Foggia
Avocate aux politiques
Politique de réglementation des membres
416 646-7203
afoggia@iiroc.ca

12-0108
Le 26 mars 2012

Modèle de relation client-conseiller - Orientation

INTRODUCTION

La présente Note d'orientation présente des directives aux courtiers membres sur le respect des nouvelles exigences formulées dans le projet de modèle de relation client-conseiller (MRCC). Aux termes de ce projet, les nouvelles règles et les modifications visent les éléments suivants :

1. Information sur la relation avec les clients;
2. Gestion et communication des conflits d'intérêts;
3. Évaluation de la convenance;
4. Rapports sur le rendement du compte.

[Note : la mise en œuvre des obligations concernant l'information sur le rendement du compte est reportée jusqu'à ce que les ACVM aient établi leur version définitive de ces obligations.]

Bien que chacun de ces éléments puisse être envisagé séparément, le but du projet de MRCC est de les faire fonctionner ensemble dans le cadre élargi du MRCC et des autres règles existantes. Pour l'essentiel, chacune des exigences s'insère dans l'obligation fondamentale plus étendue, qui incombe au courtier membre et à ses représentants suivant la législation en valeurs mobilières, de traiter le client de bonne foi, avec honnêteté et loyauté.



Dans la mesure du possible, les nouvelles exigences du MRCC ont été conçues avec l'intention de permettre aux courtiers membres de tirer profit des processus existants. Toutefois, certains aspects les obligeront à mettre au point de nouveaux systèmes, ce qui posera peut-être d'importants défis de fonctionnement. Par conséquent, avec le concours des courtiers membres et des autres participants du secteur, le personnel de l'OCRCVM a élaboré un plan de transition pour la mise en œuvre des règles du MRCC et des modifications. La description des périodes de transition approuvées par le conseil de l'OCRCVM est jointe à l'Annexe E de l'Avis sur les règles 12-0107 de l'OCRCVM annonçant la mise en œuvre des exigences de l'OCRCVM concernant le MRCC.

EXIGENCES CONCERNANT L'INFORMATION SUR LA RELATION AVEC LES CLIENTS

La Règle 3500 établit des normes minimales relatives à l'information sur la relation client/société que les courtiers membres doivent donner à leurs clients au moment de l'ouverture d'un compte. Cette règle repose sur le fondement que tous les clients devraient, au moment de l'ouverture d'un compte, avoir une bonne compréhension des services qu'ils recevront.

Types de documents d'information sur la relation avec les clients et mode de présentation

La Règle prévoit une certaine flexibilité quant aux types de documents d'information sur la relation avec les clients et à son mode de présentation; cette information doit cependant dans tous les cas être rédigée en langage simple et contenir tous les éléments requis par l'article 5 de la Règle 3500. La règle autorise la remise d'information normalisée à un groupe de clients en particulier ou à tous les clients. Lorsqu'elle oblige le courtier membre à mentionner les services facultatifs qu'il offre, les coûts associés à de tels services doivent également être mentionnés.

Contenu du document d'information sur la relation avec les clients

Le document d'information sur la relation remis aux clients doit comprendre une description des produits et services du courtier membre, de la nature du compte et des responsabilités du courtier membre. Le personnel de l'OCRCVM comprend que de nombreux courtiers membres fournissent déjà de l'information promotionnelle qui comprend au moins quelques renseignements sur les produits, les services et les types de compte offerts. Toutefois, pour que le client dispose d'une information plus complète, il faudrait également l'aviser des limitations spécifiques ainsi que des responsabilités du courtier membre à l'égard des différentes catégories de comptes (par exemple, un compte sans conseils par opposition à un compte avec conseils). L'information sur la relation aidera les clients à comprendre :

1. Pourquoi l'information qu'ils fournissent à leur sujet au courtier membre est importante;
2. Quels services ils peuvent s'attendre à recevoir une fois le compte ouvert;
3. Quelle information leur fournira le courtier membre pour les mettre au courant de l'état du compte.

Parmi les éléments fondamentaux de la relation de conseil se trouve l'obligation pour le courtier membre de remplir les exigences liées à la convenance des placements figurant à l'article 1 de la



Règle 1300. Par conséquent, le personnel de l'OCRCVM attend du courtier membre qu'il fournisse une explication complète, claire et sensée de son obligation liée à la convenance dans l'information sur la relation qu'il donne à ses clients (alinéa 2(c) de l'article 5 de la Règle 3500). Pour la compréhension adéquate de ce service par le client, l'information sur la relation doit indiquer quand et comment seront réalisées les évaluations de convenance. De plus, il faudrait aviser le client des limitations de l'obligation et de la possibilité ou non qu'une évaluation de la convenance du compte soit effectuée dans des situations autres que celles énumérées dans la règle. En particulier, la règle exige que le client soit avisé si la convenance du compte sera réévaluée ou non à la suite de fluctuations importantes du marché. De cette façon, on s'assure que le client sait si la convenance de son portefeuille sera réévaluée ou non dans une telle situation.

Il faut également communiquer au client les types de rapports sur les opérations, les positions et le rendement qui lui seront transmis (alinéa 2(d) de l'article 5 de la Règle 3500). Dans le cas des rapports sur les opérations et les positions, les exigences concernant les avis d'exécution et les relevés de compte demeurent inchangées, sauf que le client doit être avisé du moment où ces renseignements lui seront envoyés. Dans le cas des rapports sur le rendement, les exigences sont nouvelles et entreront en vigueur sur une période de transition de deux ans une fois leur mise en œuvre annoncée.

C'est pourquoi, afin d'éviter de devoir mettre à jour régulièrement les renseignements sur la relation que le courtier membre fournit au client, il serait peut-être plus efficace pour le courtier de communiquer dès le départ au client les renseignements suivants dans le cadre de l'information sur la relation avec les clients : a) le ou les types de rapports sur le rendement que le client recevra immédiatement et ceux qu'il peut s'attendre à recevoir au cours des quelques années suivantes et b) son intention de fournir par la suite régulièrement l'information sur le rendement mise à jour dans ses bulletins aux clients (ou par un autre moyen).

L'information requise aux termes de l'alinéa 2(e) s'inscrit dans le prolongement des nouvelles normes sur la gestion des conflits d'intérêts, également adoptées dans le cadre du MRCC. Pour obtenir davantage de renseignements sur ces nouvelles normes, veuillez vous reporter à la partie intitulée « Exigences concernant la gestion et la communication des conflits d'intérêts » de la présente Note d'orientation.

L'information exigée suivant les alinéas 2 (f), (g), (h) et (i) de l'article 5 de la Règle 3500 s'inscrit dans le prolongement des exigences actuelles concernant les frais et les charges des opérations et de fonctionnement du compte, la documentation se rapportant au compte et le traitement des plaintes de clients. Les obligations du courtier membre dans ce domaine demeurent inchangées; ce qui a changé, c'est que le courtier membre doit déclarer au client les types de frais et de charges que ce dernier peut engager, la documentation se rapportant au compte qu'il recevra et la procédure de traitement des plaintes adoptée par le courtier membre, car ces renseignements font partie de l'information sur la relation. Suivant les exigences du Règlement 31-103, le personnel de l'OCRCVM s'attend à ce que l'exposé des frais et des charges des opérations et de fonctionnement du compte comprenne toutes les charges que le client peut engager en acquérant, vendant ou



détenant une position sur un produit de placement, y compris les montants que le client doit indirectement payer au courtier membre. Par exemple, l'information portant sur les frais et les charges des organismes de placement collectif devrait inclure un exposé des frais de gestion déduits du rendement du fonds par le gestionnaire de l'organisme et des types de frais et de charges, comme les commissions de suivi, qui peuvent être payés au courtier membre par ce gestionnaire à même les frais de gestion qu'il perçoit.

De plus, il est conforme à de saines pratiques commerciales de communiquer au client les charges particulières d'une opération avant de lui recommander l'achat ou la vente d'un titre ou d'accepter des instructions du client à cet égard dans un compte autre qu'un compte géré. Plus particulièrement, les courtiers membres sont encouragés à adopter des pratiques exemplaires qui comprennent la communication des renseignements suivants avant d'accepter un ordre d'un client :

- (a) les charges que le client sera tenu de payer pour l'achat ou la vente,
- (b) dans le cas d'un achat, les charges reportées que le client peut être tenu de payer au moment de la vente postérieure du titre ou les commissions de suivi que le courtier membre peut recevoir à l'égard du titre.

Dans le cas de l'achat d'un titre d'un OPC selon le mode avec frais d'acquisition reportés, le courtier membre devrait aviser le client que le rachat du titre pendant la période où s'appliquent les frais d'acquisition reportés peut entraîner des frais. Le montant réel des frais d'acquisition reportés, le cas échéant, devrait être communiqué une fois le titre racheté.

Différences de contenu selon les divers types de comptes

Les obligations des courtiers membres de fournir certains renseignements spécifiques concernant la convenance ne seront pas les mêmes pour les comptes sans conseils et les comptes gérés, puisqu'il n'y a pas d'obligation liée à la convenance pour les comptes sans conseils et que les comptes gérés doivent être contrôlés et supervisés conformément aux normes spécifiques imposées par les Règles 1300 et 2500. À part ces quelques exceptions concernant les comptes sans conseils et les comptes gérés, tous les éléments requis énumérés à la Règle 3500 doivent être traités dans le cadre de l'information sur la relation avec les clients du courtier membre.

Autres renseignements pouvant faire partie de l'information sur la relation avec les clients

Au-delà du contenu requis pour la Règle 3500, le courtier membre peut également choisir de donner d'autres renseignements dans le cadre de l'information sur la relation avec les clients. En consultant les courtiers membres pendant le processus d'élaboration des règles, le personnel de l'OCRCVM a noté que des courtiers membres recommandent déjà à leurs clients des mesures à prendre pour maintenir une relation réussie avec la société. Ces mesures comprennent les suivantes :

1. Examiner avec soin et sans délai toute la documentation fournie par le courtier membre quant au fonctionnement du compte, aux recommandations de placement, aux opérations de



placement et aux avoirs dans le compte. Cette documentation devrait inclure les renseignements sur le client que le courtier membre conserve pour le compte, l'information sur les conflits d'intérêts, la description de tous les coûts des opérations et de tous les frais de service et charges se rapportant au compte, les avis d'exécution et les relevés de compte.

2. Informer sans délai le courtier membre des changements à sa situation personnelle ou à ses objectifs, susceptibles de compromettre gravement l'exactitude des renseignements sur le client conservés par le courtier membre pour le compte.
3. Informer sans délai le courtier membre de tout avis d'exécution ou relevé de compte erroné.
4. Poser des questions et demander des renseignements sur le compte, et ce, de façon proactive.
5. Communiquer avec le courtier membre immédiatement si le client n'est pas satisfait de la façon dont les affaires sont traitées dans le compte.

Obligations concernant la confirmation du client

Afin de souligner l'importance du document d'information sur le client, ce dernier doit en accuser réception de façon positive au moment de l'ouverture de compte. Même s'il est préférable d'obtenir la signature du client, il est reconnu dans les exigences que cela n'est pas toujours possible, en particulier lorsque le client ouvre un compte sur Internet ou à distance. C'est pourquoi, lorsque la signature ne peut être obtenue, d'autres formes d'accusés de réception positifs du client sont acceptables, comme une conversation téléphonique consignée, un courrier électronique ou une lettre du client. Si le courtier membre n'est pas en mesure d'obtenir un accusé de réception positif au moment de l'ouverture du compte, il doit refuser la demande d'ouverture.

Des changements importants à l'information sur le client peuvent être attestés par une confirmation positive ou négative. Le courtier membre peut obtenir la signature d'un client ou bien conserver des notes dans le dossier du client indiquant en détail les instructions de modifier l'information données par le client. Les courtiers membres sont tenus de vérifier les instructions du client en lui fournissant une confirmation écrite indiquant en détail les instructions et en lui donnant l'occasion de corriger les modifications apportées. Dans les cas où il n'y a aucune information sur le client ou qu'il manque des éléments précis comme la tolérance au risque ou les objectifs de placement, le courtier membre doit empêcher le client d'effectuer dans le compte des opérations autres que des opérations liquidatives tant que les renseignements manquants ne sont pas reçus.

Exposé aux clients concernant l'information sur la relation et l'ouverture de compte

Même si divers modèles d'affaires sont utilisés par les courtiers membres, l'OCRCVM s'attend à ce qu'au moment de la première rencontre typique en personne avec le client, le représentant inscrit s'assoie avec le client et lui explique le but et l'utilisation des renseignements d'ouverture de compte importants obtenus du client ainsi que des documents d'ouverture de compte importants, notamment les documents d'information sur la relation, qui lui sont remis. À cette rencontre, le représentant recueille des renseignements sur le client et lui remet des documents d'information sur la relation et d'autres documents d'ouverture de compte importants, fondés sur les



renseignements recueillis et indiquant en détail les services de compte et les produits de placement offerts qui lui conviennent le mieux. Il faut consacrer suffisamment de temps à la révision des documents d'information sur la relation avec le client afin de s'assurer qu'il comprend bien la relation en fonction du compte qui lui est proposée.

Si le client accepte la relation en fonction du compte qui lui est proposée, le représentant inscrit remplit alors les formulaires d'ouverture de compte et obtient les signatures et/ou les accusés de réception requis du client. Il remet ensuite au client une copie des formulaires et des documents d'information. Idéalement, durant cette rencontre, le client pose des questions de toute sorte auxquelles le représentant apporte des réponses éclairées. L'information sur la relation avec le client a pour but d'assurer que tous les clients possèdent les réponses à certaines questions de base se rapportant à la relation en fonction du compte, que le client soulève ou non ces questions avec son représentant.

Clients auxquels les documents d'information sur la relation doivent être envoyés

Les courtiers membres sont tenus de fournir l'information sur la relation à tous les clients de détail. Le courtier membre qui est un remisier doit remplir cette obligation pour ses clients de détail. Il est probable que les nouveaux clients recevront l'information au moment de l'ouverture du compte. Le personnel de l'OCRCVM reconnaît que la diffusion de l'information aux clients actuels présente des difficultés logistiques de taille, mais estime qu'il est aussi important pour les clients actuels que pour les nouveaux clients de comprendre clairement la relation qu'ils ont avec leur courtier membre et conseiller. Pour permettre aux courtiers membre d'aplanir ces difficultés liées à la diffusion de l'information, une période de transition de deux ans a été prévue pour la remise de l'information aux clients actuels. Cette période de deux ans cadre avec les attentes actuelles de l'OCRCVM concernant la mise à jour des documents clés se rapportant au compte.

Changements importants à l'information sur la relation avec les clients

Si l'information sur la relation avec les clients subit des changements majeurs, le courtier membre devrait rapidement aviser le client de tout changement. L'avis peut être donné en intégrant le détail de l'information mise à jour dans une communication régulière aux clients, comme le relevé du client.

Comme il est mentionné à l'article 7 de la Règle 3500, les courtiers membres sont tenus de conserver une piste d'audit confirmant que le client a accusé réception de l'information sur le client. La « pratique exemplaire » serait de faire signer aux clients un accusé de réception, mais les courtiers membres peuvent également remplir cette obligation à la fois pour l'information initiale et pour les mises à jour ultérieures par d'autres moyens. Les courtiers membres qui comptent utiliser la transmission électronique de l'information devraient respecter les exigences mentionnées dans l'Avis RM-008 sur la réglementation des membres de l'ACCOVAM.



EXIGENCES CONCERNANT LA GESTION ET LA COMMUNICATION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Les règles de l'OCRCVM comportent actuellement un certain nombre de dispositions qui établissent les obligations des courtiers membres et des personnes autorisées en cas de conflits d'intérêts spécifiques entre courtiers membres et clients, et entre personnes autorisées et clients. En plus de ces obligations actuelles spécifiques, la Règle 42 précise que les courtiers membres et les personnes autorisées doivent gérer les conflits d'intérêts avec leurs clients. Ces obligations forcent les courtiers membres à se doter de politiques et de procédures écrites pour repérer et régler les conflits d'intérêts importants et à suivre ces politiques et ces procédures. La Règle 42 établit également un cadre général pour :

- repérer les cas de conflit d'intérêts;
- régler les cas de conflit d'intérêts :
 - en les évitant,
 - en les communiquant, ou
 - en adoptant d'autres mesures pour contrôler la situation.

Obligation de la personne autorisée de régler les conflits d'intérêts

- ***Obligation générale de régler tous les conflits d'intérêts importants***

Le paragraphe 2(2) de la Règle 42 exige que tous les conflits d'intérêts existants ou potentiels importants entre la personne autorisée et le client soient réglés de « manière juste, équitable et transparente, au mieux des intérêts du ou des clients ». Les conflits peuvent être réglés en les évitant, en les communiquant ou en contrôlant autrement la situation. En plus de cette obligation générale de régler les conflits d'intérêts importants entre la personne autorisée et le client :

- le paragraphe 2(3) de la Règle 42 exige que soient évités « Tous les conflits d'intérêts existants ou potentiels importants entre la personne autorisée et le client qui ne peuvent être réglés de manière juste, équitable et transparente, au mieux des intérêts du ou des clients »;
- l'article 4 de la Règle 42 exige que soit communiqué au client le conflit d'intérêts important qui « ne peut être évité », « dans tous les cas où un client raisonnable s'attendrait à être informé ».

Ainsi, les dispositions prescrivent collectivement les cas où un conflit d'intérêts entre une personne autorisée et un client doit être réglé en l'évitant ou les cas où il peut être réglé au moins en partie par sa communication au client. Les dispositions ne prévoient pas les autres stratégies à utiliser pour mieux contrôler le conflit d'intérêts.

Le paragraphe 13.4(2) du Règlement 31-103 exige que « La société inscrite traite tous les conflits d'intérêts existants ou potentiels ».



Cela dit, le conflit d'intérêts important peut être uniquement réglé ou traité :

- en évitant la situation à l'origine du conflit; ou
- en contrôlant la situation du mieux possible et/ou en communiquant le conflit d'intérêts.

Comme pour les autres éléments du projet de MRCC, la règle exigeant le règlement des conflits d'intérêts importants devrait être lue à la lumière des obligations fondamentales imposées par la loi aux personnes inscrites et selon lesquelles le client doit être traité de bonne foi, avec honnêteté et loyauté. L'article 2 de la Règle 42 a pour but de clarifier la façon dont les courtiers membres peuvent respecter ces principes de base quand ils évaluent le conflit d'intérêts.

Dans certains cas, la personne autorisée règlera le conflit d'intérêts en le communiquant aux clients concernés. Par contre, dans d'autres cas, pour régler adéquatement un conflit important, le courtier membre pourrait devoir adopter des politiques et des procédures, et la personne autorisée devra suivre des procédures qui vont au-delà de la simple communication. Par exemple, le Règlement 31-103 oblige les personnes inscrites à signer une entente écrite et à fournir de l'information prescrite avant de conclure une entente d'indication de clients. D'autres 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.

- **Éviter les conflits**

Le paragraphe 2(3) de la Règle 42 prévoit que « Tous les conflits d'intérêts existants ou potentiels importants entre la personne autorisée et le client qui ne peuvent être réglés de manière juste, équitable et transparente, au mieux des intérêts du ou des clients, doivent être évités. » Au moment de déterminer si un conflit d'intérêts entre une personne autorisée et un client doit être évité, les personnes autorisées devraient considérer :

- les intérêts du ou des clients concernés;
- s'il est possible de régler le conflit d'intérêts de toute autre manière qu'en évitant la situation à l'origine du conflit d'intérêts.

De plus, les indications formulées dans l'Instruction générale relative au Règlement 31-103 fournissent les exemples généraux suivants de conflits d'intérêts importants à éviter :

- le conflit d'intérêts met en cause de l'information confidentielle ou sensible sur le plan commercial ou encore de l'information privée importante que le courtier membre n'a pas le droit de déclarer au client et dont un client raisonnable s'attendrait à être informé;
- le conflit d'intérêts est incompatible avec les intérêts du client et/ou comporte un risque élevé de préjudice pour le client et ne peut pas être réglé de manière à réduire cette incompatibilité ou ce risque de préjudice;
- la situation à l'origine du conflit d'intérêts est contraire à l'éthique ou par ailleurs contraire à l'intégrité des marchés financiers.



Suivent des exemples de règles particulières qui s'inscrivent dans la logique des normes visant à éviter les conflits énoncées au paragraphe 2(3) de la Règle 42 et prescrivent des cas où la personne autorisée doit éviter un conflit d'intérêts entre elle et un client :

1. Un représentant inscrit ou un représentant en placement ne peut s'engager dans une autre occupation lucrative si celle-ci entraîne des conflits d'intérêts inappropriés ou perturbe le service continu au client ou est peu recommandable [Règle 18 des courtiers membres de l'OCRCVM];
2. Une personne physique inscrite ne doit pas être le dirigeant d'une autre société inscrite, à moins que celle-ci ne soit membre du même groupe [Règlement 31-103, article 4.1].

Conflit d'intérêts entre courtiers membres et clients

- **Obligation générale de régler tous les conflits d'intérêts**

Le paragraphe 3(2) de la Règle 42 exige que tous les conflits d'intérêts importants existants ou potentiels entre un courtier membre et un client soient réglés « de manière juste, équitable et transparente, au mieux des intérêts du ou des clients. » On reconnaît, pour l'application de cette exigence, qu'il n'est pas toujours possible ou commode pour un courtier membre de régler tous les conflits d'intérêts au mieux des intérêts de chaque client lorsque le conflit concerne des clients multiples dont les intérêts s'opposent.

Les stratégies générales utilisées par les personnes autorisées pour régler les conflits d'intérêts entre elles et leurs clients doivent également être suivies par le courtier membre lorsqu'il règle un conflit d'intérêts entre lui et ses clients. Comme il est mentionné précédemment, les conflits d'intérêts importants peuvent seulement être réglés ou traités :

- en évitant la situation à l'origine du conflit;
- en contrôlant la situation du mieux possible et/ou en communiquant le conflit d'intérêts.

L'Instruction générale relative au Règlement 31-103 fournit également des indications supplémentaires pour les conflits d'intérêts concernant des clients multiples dont les intérêts s'opposent. Plus particulièrement, le courtier membre devrait « faire des efforts raisonnables pour être équitable envers chacun d'eux [les clients] » et « disposer de systèmes internes pour trouver un juste milieu entre les intérêts des uns et des autres. » Est cité comme exemple d'intérêts opposés le conflit d'intérêts qui oppose une société cliente du courtier membre aux clients de détail de ce courtier lorsque la société fait une émission publique de titres et que ces titres sont offerts aux clients de détail.

- **Éviter les conflits**

Le paragraphe 3(3) de la Règle 42 exige que tous les « conflits d'intérêts importants entre le courtier membre et le client qui ne peuvent être réglés de manière juste, équitable et transparente, au mieux des intérêts du ou des clients » soient évités. Pour se conformer à cette exigence, les courtiers membres devraient considérer les mêmes facteurs qu'une personne autorisée considérerait pour déterminer si un conflit d'intérêts avec un client doit être évité.



Suivent des exemples de règles particulières qui s'inscrivent dans la logique des normes pour éviter les conflits énoncées au paragraphe 3(3) de la Règle 42 et qui prescrivent des cas où le courtier membre doit éviter un conflit d'intérêts entre lui et un client :

1. Tous les ordres de client doivent avoir priorité sur les ordres pour le compte du courtier membre portant sur le même titre au même prix afin d'éviter un conflit d'intérêts entre le courtier membre et ses clients concernant cette occasion boursière [Article 3A de la Règle 29 des courtiers membres de l'OCRCVM];
2. Un courtier membre ne doit pas réaliser d'opérations, ni permettre ni faire en sorte que soient réalisées des opérations, en utilisant des renseignements sur des opérations effectuées ou à effectuer pour un compte carte blanche ou un compte géré [Règle 1300 des courtiers membres];
3. Il est interdit au courtier membre de publier un rapport de recherche sur des actions ou des titres se rapportant à une action d'émetteur pour lequel le courtier membre a agi comme chef de file ou cochef de file d'un (i) premier appel public à l'épargne d'actions ou de titres se rapportant à une action pendant 40 jours suivant la date de clôture de ce premier appel public à l'épargne ou (ii) d'un placement secondaire d'actions ou de titres se rapportant à une action pendant 10 jours suivant la date de clôture de ce placement secondaire [Article 14 de la Règle 3400 des courtiers membres de l'OCRCVM].

- **Supervision**

Le paragraphe 3(4) de la Règle 42 prévoit que « Le courtier membre doit superviser adéquatement la façon dont les personnes autorisées règlent les conflits d'intérêts existants ou potentiels importants entre elles et les clients conformément à l'article 2. » Cette exigence correspond à l'attente générale voulant que les courtiers membres surveillent adéquatement les activités qu'ils entreprennent, la gestion des conflits d'intérêts par leurs personnes autorisées, dans ce cas.

Communication des conflits d'intérêts

Comme il est mentionné précédemment, l'article 4 de la Règle 42 exige que soient communiqués au client tous les conflits d'intérêts importants qui n'ont pu être évités « dans tous les cas où un client raisonnable s'attendrait à être informé. »

Selon les indications formulées dans l'Instruction générale relative au Règlement 31-103, pour déterminer si un conflit d'intérêts doit être déclaré au client, le courtier membre doit évaluer si le conflit a une incidence sur les services qu'il fournit ou qu'il se propose de fournir. On cite dans cette instruction l'exemple de la personne physique inscrite qui recommande un titre qu'elle détient et on suggère que « cela pourrait constituer un conflit d'intérêts important devant être déclaré au client au plus tard lorsqu'elle lui fait la recommandation. »



Suivent des exemples de règles particulières qui s'inscrivent dans la logique des normes concernant la communication des conflits d'intérêts énoncées à l'article 4 de la Règle 42 et qui prescrivent des cas où le courtier membre doit déclarer un conflit d'intérêts au client :

1. Lorsqu'un client a cautionné les obligations du compte d'un autre client, de sorte que les intérêts des clients sont potentiellement en conflit, le courtier membre doit déclarer par écrit à la caution que l'évaluation de la convenance des opérations dans le compte cautionné ne sera pas réalisée en fonction de la tolérance au risque ou des objectifs de placement de la caution [Règle 100 des courtiers membres de l'OCRCVM].
2. Chaque avis d'exécution émis pour une opération portant sur des titres :
 - du courtier membre ou d'un émetteur relié au courtier membre au cours d'un appel public à l'épargne; ou
 - d'un émetteur associé au courtier membre;doit indiquer que les titres sont émis par le courtier membre ou par un émetteur relié ou associé au courtier membre, selon le cas [Règle 200 des courtiers membres de l'OCRCVM].
3. Les courtiers membres doivent respecter les obligations d'information qui suivent pour les rapports de recherche des analystes :
 - (a) dans un projet de recherche, les courtiers membres doivent communiquer les renseignements qui pourraient raisonnablement indiquer un conflit d'intérêts potentiel de la part du courtier membre ou de l'analyste lorsqu'ils formulent une recommandation à l'égard d'un émetteur;
 - (b) tout courtier membre qui diffuse des rapports de recherche à des clients actuels ou potentiels en son propre nom doit communiquer ses politiques et ses procédures sur la diffusion de la recherche par un affichage sur son site Web ou par d'autres moyens;
 - (c) les courtiers membres doivent mentionner dans leurs rapports de recherche si, au cours des 12 derniers mois, l'analyste chargé de la préparation du rapport a reçu une rémunération fondée sur les produits tirés des services bancaires d'investissement du courtier membre;
 - (d) les courtiers membres doivent indiquer dans leurs rapports de recherche si un analyste a visité les installations importantes de l'émetteur et dans quelle mesure il les a visitées. Ils doivent également mentionner si l'émetteur a payé ou remboursé les frais de déplacement de l'analyste pour cette visite.

[Règle 3400 des courtiers membres de l'OCRCVM]

De façon générale, les indications formulées dans l'Instruction générale relative au Règlement 31-103 concluent que le seul cas où un conflit important qui n'a pas été évité ne serait pas déclaré au client selon le critère du « client raisonnable » serait celui où le courtier membre a pris d'autres mesures pour contrôler le conflit d'intérêts et a effectivement veillé, avec une assurance raisonnable, à ce que le risque de perte soit éliminé pour le client. C'est pour cette raison que la déclaration est essentielle pour régler ou traiter les conflits d'intérêts importants.

Avis de l'OCRCVM 12-0108 – Avis sur les règles – Note d'orientation – Règles des courtiers membres – Modèle de relation client-conseiller



La déclaration doit être faite rapidement et signifier quelque chose pour le client. Plus particulièrement, elle devrait être faite avant que le produit ou le service associé au conflit soit vendu ou fourni au client. De plus, la déclaration devrait être suffisante pour permettre au client de comprendre le conflit en question. Une déclaration générale indiquant simplement que des conflits peuvent survenir ne satisfera pas à l'obligation du courtier membre de traiter les conflits d'intérêts susceptibles de survenir.

En outre, la déclaration et le consentement éclairé ne sont pas des solutions de rechange adéquates à l'évitement des conflits dans les cas où éviter le conflit est le seul traitement raisonnable. Le consentement implicite ou exprès ne libère pas le courtier membre de son obligation de se conformer aux exigences réglementaires.

Conflits d'intérêts liés à la rémunération

De nombreux conflits d'intérêts sont liés à la rémunération lorsque l'intérêt de la personne autorisée ou du courtier membre à recevoir une rémunération sur une opération ou un service s'oppose en soi à l'intérêt du client d'accroître son patrimoine. Aux fins de l'obligation de régler les conflits d'intérêts liés à la rémunération et conformément aux obligations énumérées dans les paragraphes 2(2) et 3(2) de la Règle 42 sur le règlement des conflits d'intérêts :

- le courtier membre devrait veiller à ce que son offre de produits et de services, y compris les frais associés à ces offres, réponde aux objectifs de croissance du patrimoine de sa clientèle;
- la personne autorisée devrait, en plus de déterminer, au besoin, si un produit ou un service convient au client, s'assurer que les frais et les coûts qui seront facturés relativement à l'opération, au compte et aux services sont justes et sont communiqués correctement au client.

Au sujet des pratiques de rémunération, l'Instruction générale relative au Règlement 31-103 mentionne que « La société inscrite devrait vérifier si certains avantages ou certaines indemnités ou pratiques de rémunération sont incompatibles avec ses obligations envers les clients, surtout si elle pratique largement la rémunération à la commission. Par exemple, si un produit complexe comporte une commission substantielle, la société pourrait juger qu'il ne convient pas de l'offrir. »

ÉVALUATION DE LA CONVENANCE

Obligation d'évaluer la convenance lorsque survient un événement déclencheur

La Règle 1300 a été modifiée afin que l'obligation liée à la convenance du courtier membre s'étende au-delà de l'exigence d'évaluer la convenance de l'opération au moment de sa recommandation. L'objectif est de fournir aux investisseurs une meilleure protection lorsque, avec le temps, le profil de risque du client ne correspond plus au portefeuille du compte. Le paragraphe 1(r) de la Règle 1300 exige que la convenance du compte soit réévaluée lorsque survient l'un ou l'autre des événements déclencheurs supplémentaires suivants :

1. des titres sont transférés ou déposés dans le compte;
2. le représentant du compte est remplacé; ou



3. un changement important est apporté à l'information sur le client relativement au compte.

De façon générale, on s'attend à ce que tous les examens de la convenance du compte requis par la Règle 1300 soient réalisés rapidement. Dans la plupart des cas, cela signifie que l'examen devrait être terminé dans un délai de un jour suivant le moment où le courtier membre ou son représentant apprend la survenance de l'un des événements déclencheurs énumérés dans la règle. Lorsqu'une situation le justifie, comme dans le cas du 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 devrait être terminé au plus tard au moment où une opération ultérieure est effectuée dans le compte, à l'exception des opérations automatiques.

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

Directives supplémentaires sur la connaissance du client et la convenance

Des directives supplémentaires sur les obligations de connaissance du client et de convenance ont été publiées dans le cadre du projet de MRCC¹. L'Avis sur les règles 12-0109, Connaissance du client et convenance au client, présente l'interprétation de l'OCRCVM, ses attentes et les pratiques exemplaires qu'il suggère concernant les obligations prévues dans les Règles des courtiers membres de l'OCRCVM, ainsi que les obligations de convenance supplémentaires introduites dans le projet de MRCC, dont les obligations :

1. de fournir à chaque client un exemplaire du document d'information sur le client qui le concerne,
2. de tenir compte de l'horizon de placement du client au moment de l'évaluation de la convenance et
3. de superviser le respect des nouvelles obligations de convenance.

RAPPORTS SUR LE RENDEMENT

Note : la mise en œuvre des obligations concernant l'information sur le rendement du compte est reportée jusqu'à ce que les ACVM aient établi leur version définitive de ces obligations.

Aux termes de l'Avis sur les règles 12-0107 de l'OCRCVM, la mise en œuvre des éléments concernant les rapports sur le rendement des propositions du projet de MRCC de l'OCRCVM a été reportée. L'OCRCVM publiera donc ultérieurement des directives sur ces éléments au moment

¹ La Note d'orientation intitulée « Connaissance du client et convenance au client » est jointe à l'Annexe G du projet de modèle de relation client-conseiller.



de la mise en œuvre de ces propositions.