

AVIS DE L'OCRCVM

Avis sur les règles

Note d'orientation

Règles des courtiers membres

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

Personne-ressource :

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

Sherry Tabesh-Ndreka
Avocate principale aux politiques, Politique de réglementation des
membres
416 943-4656
stabesh@iroc.ca

12-0109
Le 26 mars 2012

Connaissance du client et convenance au client - Orientation

La présente Note d'orientation ne vise pas à modifier les exigences légales ou les Règles des courtiers membres de l'OCRCVM se rapportant à l'obligation de connaître son client et aux obligations liées à la convenance. Elle présente plutôt l'interprétation et les attentes de l'OCRCVM ainsi que les pratiques exemplaires suggérées par celui-ci à l'égard des exigences actuelles des Règles des courtiers membres de l'OCRCVM, lesquelles ont été récemment modifiées pour mettre en œuvre le projet de modèle de relation client-conseiller (MRCC).

Bien que les pratiques exemplaires énoncées dans la présente Note d'orientation visent à présenter des méthodes acceptables pour satisfaire aux exigences de l'OCRCVM précédemment mentionnées, elles ne constituent pas les seules méthodes acceptables. Les courtiers membres peuvent employer d'autres méthodes à la condition qu'elles atteignent de façon probante l'objectif global des règles. Dans tous les cas, les courtiers membres sont encouragés à adopter une approche basée sur le risque lorsqu'ils établissent des procédures de conformité internes.

APERÇU DES OBLIGATIONS

Il convient de rappeler aux courtiers membres et aux représentants inscrits que le respect des obligations liées à la convenance est fondamental pour le respect des normes générales de conduite des affaires et essentiel à une saine pratique commerciale. Les obligations liées à la convenance constituent aussi un complément à l'obligation fondamentale de tous les courtiers membres et de



leurs représentants, aux termes des lois sur les valeurs mobilières, de traiter les clients de bonne foi, avec honnêteté et loyauté. L'obligation fondamentale comprend le devoir de communiquer à l'épargnant les risques connus ou susceptibles d'être décelés avant la conclusion d'une opération.

La majorité des sujets traités dans la présente Note d'orientation s'applique aux clients de détail qui reçoivent des conseils; quelques-uns de ces sujets peuvent cependant également s'appliquer à d'autres types de clients ou de relations. Comme il est mentionné précédemment, la Note d'orientation ne vise pas à modifier les exigences légales ou les Règles des courtiers membres de l'OCRCVM se rapportant à l'obligation de connaître son client et aux obligations liées à la convenance. Donc, si une règle ne s'applique pas à un type de clients en particulier, tout exposé ou toute directive concernant cette règle ne s'appliquera pas à ce client. Ainsi, les obligations suivantes s'appliquent à tous les clients :

- l'obligation de traiter les clients de bonne foi, avec honnêteté et loyauté;
- l'obligation de mettre à jour l'information sur le client au moment d'un changement important.

Par contre, les obligations suivantes ne s'appliquent pas à certains clients ou s'appliquent à eux différemment :

- l'obligation de déterminer les objectifs de placement d'un client et sa tolérance au risque ne s'applique ni aux clients institutionnels, ceux-ci étant régis par une norme de convenance différente, ni aux clients qui effectuent leurs opérations au moyen de comptes sans conseils;
- bien que les obligations générales d'évaluation de la convenance pour les comptes gérés soient les mêmes que celles pour les comptes avec conseils, des exigences de supervision supplémentaires doivent être observées afin que les objectifs de placement de chaque client soient rigoureusement suivis.

RESPECT DE L'OBLIGATION DE CONNAÎTRE SON CLIENT

Le respect des obligations concernant la demande d'ouverture de compte et de celles portant sur la connaissance du client constitue la première étape en vue de satisfaire aux exigences de l'OCRCVM liées à la convenance.

Collecte des renseignements sur le client - exigences de la demande d'ouverture de compte

Selon les règles actuelles des courtiers membres de l'OCRCVM, une demande d'ouverture de compte doit être remplie pour chaque client. L'article 2 de la Règle 1300 des courtiers membres de l'OCRCVM prévoit que chaque compte doit être ouvert au moyen d'une demande d'ouverture de compte qui comporte au moins la collecte des renseignements applicables requis par le Formulaire 2, aussi désigné Formulaire de demande d'ouverture de compte. Les renseignements requis par ce formulaire comprennent, entre autres, les coordonnées personnelles du client, ses renseignements financiers, sa tolérance au risque, ses objectifs de placement et une déclaration précisant si le client est un initié d'une société ouverte. Les renseignements recueillis sur la tolérance au risque et les



objectifs de placement devraient être suffisamment précis pour permettre au courtier membre et au représentant inscrit de satisfaire à leurs obligations d'évaluer la convenance.

Les courtiers membres devraient noter que les modifications récentes des Règles des courtiers membres de l'OCRCVM visant à mettre en œuvre le projet de réforme de l'inscription ont éliminé le mot « formulaire » contenu dans l'expression « formulaire d'ouverture de compte » pour tenir compte du fait que les demandes d'ouverture de compte et la collecte des renseignements sur le client se font fréquemment par voie électronique.

Conditions d'utilisation d'une même demande d'ouverture de compte pour ouvrir plusieurs comptes :

La Règle 2500 des courtiers membres permet au courtier membre d'obtenir une seule demande d'ouverture de compte pour ouvrir des comptes multiples d'un client (par exemple, un compte en espèces, un compte sur marge et certains comptes enregistrés). L'utilisation d'une seule demande d'ouverture de compte peut convenir à la condition que :

- dans le cas des personnes physiques, le propriétaire véritable soit la même personne pour tous les comptes;
- dans le cas des autres personnes, le propriétaire véritable soit la même entité juridique pour tous les comptes;
- les objectifs de placement, l'horizon de placement et la tolérance au risque du client soient identiques pour tous les comptes;
- le courtier membre soit en mesure de superviser chacun de ces comptes, ce qui comprend passer en revue les mises à jour de l'information sur le client et les ordres pour vérifier leur convenance sur une base de comptes multiples;
- le client comprenne et reconnaisse que l'information recueillie dans la demande unique sera utilisée pour évaluer la convenance sur une base de comptes multiples.

Vu ces conditions, une même demande d'ouverture de compte ne pourra pas nécessairement servir à ouvrir tous les comptes d'un client.

Exemples de comptes nécessitant une demande d'ouverture de compte distincte :

Comme il est expliqué précédemment, pour pouvoir utiliser une même demande d'ouverture de compte dans le cas de comptes multiples d'un client, il faut que le propriétaire véritable de chaque compte soit le même. En conséquence, une demande d'ouverture de compte distincte serait exigée si ce même client détenait un droit de propriété véritable dans un compte conjoint, de société ou en fiducie.

Compte conjoint – Les propriétaires véritables d'un compte conjoint ne sont pas identiques au propriétaire véritable d'un compte individuel.

Compte de société – Même si le propriétaire véritable d'une société personnelle peut, en définitive, être la même personne que le client qui détient un compte en espèces ou sur marge, la même



demande d'ouverture de compte ne peut servir à ouvrir un compte de société, étant donné que le titulaire de ce compte est la société et non son propriétaire véritable ou actionnaire. Les renseignements requis pour remplir la demande d'ouverture de compte sont donc ceux de la société. En outre, les actionnaires (propriétaires véritables) de la société sont des personnes distinctes de la personne morale qu'est la société. La relation contractuelle qui résulte de l'ouverture du compte lie le courtier membre et la société.

Comptes en fiducie – Une demande d'ouverture de compte distincte est également nécessaire pour les comptes « en fiducie pour », que la fiducie soit établie formellement ou non, puisqu'ils comportent des objectifs de placement particuliers déterminés par le fiduciaire, conformément aux modalités de la fiducie. De plus, il n'existe pas de relation contractuelle entre le courtier membre et le ou les propriétaires véritables de la fiducie. La relation contractuelle est entre le courtier membre et le fiduciaire chargé d'exploiter le compte conformément aux dispositions de la fiducie.

Renseignements sur le client à obtenir et à évaluer

Conformément aux règles actuelles, les représentants inscrits doivent poser plusieurs questions à leurs clients pour s'acquitter de leur obligation liée à la connaissance du client et recueillir suffisamment de renseignements pour réaliser une évaluation adéquate de la convenance. Certains renseignements recueillis, comme la valeur nette du client, son âge et son expérience en placement, peuvent être facilement obtenus du client. D'autres facteurs, comme la tolérance au risque du client et ses objectifs de placement peuvent par contre nécessiter plus d'analyse et d'évaluation. Il convient de rappeler aux représentants inscrits que les objectifs de placement et la tolérance au risque du client sont deux facteurs distincts mais reliés; chaque facteur doit être évalué en fonction de la situation financière et personnelle du client et être raisonnables en regard de cette situation. Le caractère raisonnable de ces renseignements devrait être examiné par le représentant inscrit et le courtier membre pendant le processus d'ouverture et d'approbation du compte. Par exemple, le fait de déterminer pour un client âgé une tolérance élevée au risque de 80 % peut être déraisonnable si ce client a une valeur nette modeste et qu'il a ouvert le compte pour en investir une partie importante. Par contre, la tolérance élevée au risque de 80 % peut être raisonnable si le client âgé a une valeur nette importante et qu'il ouvre un compte pour en investir une petite partie.

Horizon de placement

Comme le prévoit l'article 1 de la Règle 1300 des courtiers membres, pour évaluer la convenance des ordres et des recommandations, il faut prendre en considération la situation financière courante du client, ses connaissances en matière de placement, ses objectifs et son horizon de placement, sa tolérance au risque ainsi que la composition et le niveau de risque courants de son portefeuille dans le compte. Pour respecter l'obligation de connaître son client, le représentant inscrit doit comprendre la situation personnelle du client, dont son horizon de placement. L'âge du client est l'une des indications de cet horizon. Cet horizon de placement devrait être établi selon le moment où le client aura besoin de ses fonds, en totalité ou en partie. Lorsqu'un client indique son horizon de placement, le représentant inscrit a la responsabilité d'évaluer si son objectif de placement peut

Avis de l'OCRCVM 12-0109 – Avis sur les règles – Note d'orientation – Règles des courtiers membres – Connaissance du client et convenance au client



être atteint et s'il est raisonnable selon l'âge du client, ses objectifs de placement, sa tolérance au risque et d'autres circonstances particulières.

Examen et mises à jour périodiques

Les renseignements sur le compte doivent être mis à jour chaque fois que se produit un changement important dans la situation du client. Les procédures suivantes sont considérées comme des pratiques exemplaires pour remplir cette obligation :

- Le représentant inscrit demande régulièrement à chaque client si sa situation a subi des changements importants. Il peut également se renseigner à ce sujet lorsqu'il rencontre le client pour réviser son portefeuille ou lorsqu'il lui écrit pour d'autres questions concernant le compte ou lorsqu'il le contacte annuellement pour vérifier l'exactitude des renseignements sur le compte.
- Dans la documentation d'ouverture du compte, le courtier membre informe clairement les clients de leur obligation d'aviser leur conseiller chaque fois que leur situation subit un changement important.
- Le représentant inscrit réalise périodiquement des examens de la convenance et profite de cet examen pour déterminer avec le client si sa situation a subi des changements importants.

RESPECT DES OBLIGATIONS D'ÉVALUATION DE LA CONVENANCE

Selon les Règles des courtiers membres de l'OCRCVM, les ordres doivent être analysés pour s'assurer qu'ils conviennent au client en particulier; toutes les recommandations doivent convenir au client. La convenance des ordres et des recommandations doivent être examinées en fonction d'autres facteurs, dont la situation financière courante du client, ses connaissances en matière de placement, ses objectifs et son horizon de placement, sa tolérance au risque ainsi que la composition et le niveau de risque courants de son portefeuille dans le compte. Il convient de rappeler aux courtiers membres que les facteurs énumérés aux paragraphes 1(p) et 1(q) de la Règle 1300 des courtiers membres ne sont pas exhaustifs. La question de déterminer si l'analyse de la convenance prescrite devrait tenir compte des autres placements détenus dans le ou les comptes d'un client est traitée plus loin dans la présente Note d'orientation. L'obligation réglementaire de veiller à ce que les ordres et les recommandations conviennent au client comprend non seulement l'obligation de vérifier que le produit de placement particulier lui convient, mais également celle de vérifier que le type d'ordres, la stratégie de négociation et le mode de financement de l'opération recommandée et/ou adoptée lui conviennent aussi. Ainsi, le profil de risque d'un client qui règle entièrement sa position sur un titre particulier en tant qu'avoir principal à long terme est sensiblement différent du profil de risque d'un client qui achète le même titre sur marge, dans le cadre d'une stratégie de spéculation sur séance.

Nous rappelons aux courtiers membres que l'analyse de la convenance commence avant même que l'ordre soit reçu, recommandé ou exécuté. Au moment de l'ouverture du compte, le courtier membre et les représentants inscrits devraient vérifier si le type de compte (comptes sur marge, en



fiducie, d'options, etc.) convient au client eu égard à sa situation particulière.

De plus, il est essentiel que les courtiers membres et les représentants inscrits comprennent les risques et les autres caractéristiques associés aux produits de placement dont ils approuvent ou recommandent la vente.

Convenance des produits

Les obligations d'évaluer la convenance comprennent celle de connaître et de comprendre les caractéristiques et les risques associés à tout produit de placement approuvé ou recommandé aux clients. Les courtiers membres ont la responsabilité d'évaluer les risques associés aux produits dont ils approuvent la vente. Les représentants inscrits doivent comprendre pourquoi un titre en particulier est approprié pour un client et lui convient et être en mesure de l'expliquer clairement au client.

De plus, aux termes de l'article 3.4 du Règlement 31-103 et de son Instruction générale, l'obligation de comprendre la structure, les caractéristiques et les risques de chaque titre recommandé à un client (aussi appelée la connaissance du produit) est une obligation de compétence, qui s'ajoute à l'obligation de convenance et s'applique même en cas de dispense de cette dernière.

Veillez vous reporter à la Note d'orientation 09-0087 intitulée « Pratiques exemplaires de contrôle diligent des produits » publiée le 25 mars 2009, qui définit les attentes de l'OCRCVM concernant les procédures et les critères que les courtiers membres devraient respecter lorsqu'ils évaluent et lancent des produits dont ils approuvent ou recommandent la vente. Comme l'explique la Note d'orientation, des procédures adéquates pour examiner les produits de placement avant qu'ils ne soient offerts aux clients peuvent rehausser grandement leur capacité de repérer des recommandations qui ne conviennent pas.

Convenance de comptes pris individuellement ou convenance de comptes multiples

Dans la logique de la collecte des renseignements sur le client pour les comptes multiples, il est possible, aux fins d'évaluer la convenance, d'utiliser une seule série de renseignements pour les comptes multiples détenus par un client. La convenance peut être évaluée pour les comptes multiples d'un client, à la condition que :

- le propriétaire véritable soit la même personne physique ou morale pour tous les comptes;
- les objectifs et l'horizon de placement ainsi que la tolérance au risque du client soient identiques pour tous les comptes;
- le courtier membre soit en mesure de superviser tous les comptes, y compris les renseignements sur le client mis à jour et les ordres pour vérifier leur convenance sur une base de comptes multiples;
- le client comprenne et reconnaisse que l'information recueillie dans la même série de renseignements sur le client sera utilisée pour évaluer la convenance sur une base de comptes multiples.



En clair, pour déterminer si la convenance doit être évaluée sur la base d'un compte unique ou sur la base de comptes multiples, il faudra envisager : (i) si le client a les mêmes objectifs et horizon de placement de placement et la même tolérance au risque pour tous les comptes; (ii) l'entente ou l'accord du client et du courtier membre à ce sujet; et (iii) si le courtier membre est en mesure de superviser les comptes sur une base de comptes multiples. Une fois ces éléments déterminés, la base sur laquelle la convenance sera évaluée devrait être consignée dans la demande d'ouverture de compte du client et être utilisée systématiquement pendant toute la relation. Cela signifie également qu'une fois que le courtier membre a établi le compte sur une certaine base (par exemple, l'évaluation de la convenance des ordres et des recommandations sur une base de comptes multiples), le courtier membre et le représentant inscrit ne peuvent plus évaluer la convenance sur une base différente (par exemple, sur la base de comptes pris individuellement).

Placements qui ne conviennent pas

Un placement et/ou une recommandation qui ne conviennent pas sont ceux qui ne cadrent ni avec la situation personnelle du client, dont sa situation financière courante, ses connaissances en matière de placement, ses objectifs et son horizon de placement, sa tolérance au risque ainsi que la composition et le niveau de risque courants de son portefeuille dans son ou ses comptes au moment du placement et/ou de la recommandation.

Les courtiers membres et les représentants inscrits ont l'obligation générale d'évaluer la convenance des ordres qu'ils acceptent ou des opérations qu'ils recommandent. Ils ont également l'obligation légale de traiter les clients de bonne foi, avec honnêteté et loyauté. C'est pourquoi, chaque fois qu'ils repèrent un placement qui ne convient pas dans un compte, que ce soit au moment où le placement est recommandé ou celui où l'ordre de placement est accepté ou par la suite, ils ont l'obligation de prendre des mesures appropriées. Le représentant inscrit peut repérer un placement qui ne convient pas lorsqu'il met à jour les renseignements sur le compte pour rendre compte d'un changement important dans la situation du client, comme l'exige la Règle 2500 des courtiers membres de l'OCRCVM, ou lorsqu'il effectue un examen périodique de la convenance. Le courtier membre peut repérer un placement qui ne convient pas dans un compte dans le cadre de ses activités de surveillance, y compris lors de l'examen des opérations dans le compte comme l'exige la Règle 2500 des courtiers membres. L'obligation de prendre des mesures appropriées lorsqu'un placement qui ne convient pas est repéré dans un compte est conforme à la Règle 2500, selon laquelle le sens du terme « examen » comprend un premier dépistage pour déceler les points devant faire l'objet d'une enquête approfondie.

Un compte peut comprendre un placement qui ne convient pas pour diverses raisons, comme un ordre non sollicité exécuté auparavant ou une recommandation qui ne convient pas faite par un représentant inscrit antérieur. De plus, un changement dans le secteur ou un changement important dans la situation d'un émetteur peut causer un déplacement du risque associé à un titre donné. Lorsqu'un placement qui ne convient pas est repéré dans un compte, le représentant inscrit doit prendre les mesures appropriées pour que le client reçoive des conseils tenant compte de ses



objectifs, de sa tolérance au risque et d'autres situations particulières. La communication rapide avec le client pour recommander des changements peut être une mesure appropriée. Si un client ne veut pas se départir du placement qui ne convient pas, il peut être approprié de lui recommander de changer d'autres placements dans le compte, de telle sorte que le portefeuille lui convienne dans son ensemble. Quoiqu'il en soit, nous encourageons les représentants inscrits à communiquer avec le client pour discuter de leurs préoccupations et à consigner toutes les mesures prises en réponse au problème. Le représentant inscrit devrait consulter son surveillant ou le personnel du Service de la conformité concernant les politiques internes du courtier membre sur le traitement des placements qui ne conviennent pas.

Ordres non sollicités qui ne conviennent pas

Lorsqu'un représentant inscrit reçoit un ordre non sollicité qui ne convient pas au client en regard de ses objectifs, de sa tolérance au risque, de son horizon de placement et d'autres circonstances particulières, il ne suffit pas d'inscrire l'ordre comme non sollicité : le représentant inscrit doit prendre des mesures appropriées pour traiter l'ordre qui ne convient pas et, à tout le moins, conseiller au client de ne pas y donner suite. L'étendue de cette obligation dépend en partie de sa relation avec le client. Les mesures appropriées peuvent comprendre la communication d'une mise en garde au client et la consignation des détails de cette mise en garde ou la recommandation de remplacer certains placements par d'autres placements dans le compte. Dans tous les cas, nous encourageons les représentants inscrits à consigner toutes les mesures qu'ils prennent. Si le représentant inscrit nourrit des doutes quant à la manière de traiter efficacement un ordre qui ne convient pas, il devrait consulter son surveillant ou le personnel du Service de la conformité pour comprendre les procédures internes du courtier membre sur le traitement de ce problème.

Mises à jour inappropriées

Lorsqu'un placement qui ne convient peut-être pas est repéré dans le compte d'un client ou qu'un ordre qui ne convient peut-être pas est reçu d'un client, le représentant inscrit devrait communiquer avec celui-ci pour savoir si sa situation a subi des changements qui justifieraient des modifications à l'information sur le client.

Les représentants inscrits devraient noter qu'il est inapproprié de mettre à jour ou de modifier l'information sur le client pour justifier la convenance d'un placement, d'un ordre ou d'une recommandation qui ne convient pas par ailleurs au client.

En clair, le représentant inscrit devrait rappeler au client les renseignements sur le client qu'il a recueillis auparavant et les mettre à jour seulement si la situation de ce dernier subit un changement. Il ne devrait pas solliciter le consentement du client pour modifier ces renseignements seulement dans le but de créer l'apparence d'un ordre qui convient.

Obligations sur les nouveaux événements déclencheurs

Des modifications récentes apportées à l'article 1 de la Règle 1300 prévoient l'obligation d'évaluer la convenance chaque fois qu'un ou plusieurs des événements déclencheurs suivants se produisent

Avis de l'OCRCVM 12-0109 – Avis sur les règles – Note d'orientation – Règles des courtiers membres – Connaissance du client et convenance au client



:

- la réception de titres dans le compte du client par voie de dépôt ou de transfert;
- le remplacement du représentant inscrit ou du gestionnaire de portefeuille chargé du compte;
- un changement important dans la situation personnelle ou les objectifs du client a entraîné des révisions aux renseignements sur le client que conserve le courtier membre.

Les principes énoncés dans la présente Note d'orientation s'appliquent à l'évaluation de la convenance qui doit être réalisée lorsque l'un ou plusieurs des événements déclencheurs mentionnés précédemment se produisent.

Pratiques exemplaires pour maintenir un compte convenant au client

Il est à l'avantage des clients, des courtiers membres et du secteur dans son ensemble et il est conforme à de saines pratiques commerciales que les représentants inscrits et les courtiers membres mènent des examens de la convenance plus globaux.

En d'autres mots, nous encourageons les courtiers membres à adopter des pratiques exemplaires qui non seulement permettraient de satisfaire l'obligation actuelle, énoncée à l'article 1 de la Règle 1300 des courtiers membres de l'OCRCVM, concernant les ordres et les recommandations qui déclenchent une évaluation de la convenance, mais qui aideraient les courtiers membres à maintenir un portefeuille convenant au client. Les pratiques exemplaires comprendraient celles d'envisager :

- l'adoption de politiques et de procédures exigeant, dans les cas appropriés, des examens périodiques de la convenance des comptes de clients;
- la réalisation d'examens de la convenance des comptes touchés par des événements de marchés importants;
- la réalisation d'examens de la convenance des comptes renfermant des titres d'un émetteur dont le profil de risque a subi des changements importants.