

## RÈGLE 2400

### RELATIONS ENTRE LES COURTIER MEMBRES ET DES ENTITÉS DE SERVICES FINANCIERS :

#### PARTAGE DE BUREAUX

##### INTRODUCTION

La présente Règle établit des lignes directrices à l'intention des courtiers membres visant à faire en sorte que les clients soient informés des produits qu'ils achètent et comprennent la relation qu'un courtier membre peut avoir avec une entité de services financiers dans les situations où le courtier membre exerce son activité au même endroit que cette entité. Pour l'application de la présente Règle, une entité de services financiers comprend une entité qui est titulaire d'un permis ou est inscrite dans une autre catégorie en vertu de la législation sur les valeurs mobilières applicable ou qui est assujettie à un autre régime canadien de réglementation. Les services financiers assujettis à un autre régime canadien de réglementation comprennent les activités de banque, d'organisme de placement collectif, d'assurance, de réception de dépôts et de courtage hypothécaire.

Les courtiers membres consulteront également la Norme canadienne 33-102, Réglementation de certaines activités de la personne inscrite, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> août 2001.

La présente Règle ne s'applique qu'aux clients de détail.

##### PRINCIPES GÉNÉRAUX

1. Un courtier membre peut partager des bureaux avec une autre entité de services financiers, sans égard au fait qu'il soit ou non relié à cette entité ou qu'il fasse partie ou non du même groupe.
2. Le courtier membre doit veiller à ce que les clients comprennent clairement avec quelle entité juridique ils traitent. On peut informer le client par différents moyens, notamment par une signalisation et une information appropriées, ainsi qu'il est prévu ci-dessous. Il est rappelé aux courtiers membres que l'article 7A de la Règle 29 traite de l'emploi de noms commerciaux et de dénominations sociales à l'occasion de l'exercice de l'activité des courtiers membres. Il faut respecter cette Règle quel que soit l'endroit où se trouvent le courtier membre ou ses succursales.
3. Les dispositions de la présente Règle s'appliquent au courtier membre et à ses succursales ou sous-succursales. Les sous-succursales ne doivent pas compter plus de trois représentants inscrits. Il faut que le siège social ou une succursale du courtier membre soit désignée comme responsable de la surveillance de la [sous-succursale](#).

##### INFORMATION SUR LES ACTIVITÉS LIÉES AUX VALEURS MOBILIÈRES

1. Au moment de l'ouverture d'un compte pour un client, le courtier membre doit lui remettre une mise en garde écrite l'informant de la relation entre le courtier membre et l'entité de services financiers et indiquant que le courtier membre constitue une entité distincte de l'entité de services financiers. Cette mise en garde n'est nécessaire que lorsque le client est client d'une succursale qui partage des bureaux.
2. Au moment de l'ouverture du compte, le courtier membre doit obtenir du client une confirmation faisant référence expressément à la mise en garde écrite mentionnée ci-dessus et portant que le client en a pris connaissance.
3. La confirmation peut prendre diverses formes, notamment la signature du client, l'apposition de ses initiales dans une case prévue à cette fin ou le fait de cocher une case prévue à cet effet. Il incombe au courtier membre d'attirer l'attention du client sur cette mise en garde.

4. Dans le cas de clients existants, le courtier membre leur fournit un avis contenant les informations prévues au paragraphe 1.

## **CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS SUR LES CLIENTS**

### **Généralités**

Lorsqu'un client consent à la communication de renseignements confidentiels, ces renseignements peuvent être communiqués de la manière exposée dans la mise en garde sur le consentement prévue au paragraphe 2 ci-dessous.

### **Consentement des nouveaux clients**

1. La présente partie ne s'applique pas à un courtier membre assujéti à la législation sur les valeurs mobilières du Québec à l'égard de ses rapports avec des clients au Québec. Les courtiers membres sont informés qu'ils doivent, dans cette situation, se conformer à *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* en ce qui concerne la protection des renseignements personnels de leurs clients.
2. Le courtier membre doit respecter le caractère confidentiel de tous les renseignements au sujet de ses clients et ne doit pas les communiquer à des représentants, employés ou mandataires d'une autre entité de services financiers se trouvant dans les mêmes bureaux, sauf dans les cas expressément permis ou prévus par la loi ou les [Règles](#), à moins que les conditions suivantes ne soient réunies avant la communication des renseignements :
  - (a) le courtier membre donne au moins l'information suivante au client auquel se rapportent ces renseignements :
    - (i) le nom de l'entité de services financiers à laquelle seront communiqués les renseignements;
    - (ii) la nature de la relation entre le courtier membre et l'entité de services financiers;
    - (iii) la nature des renseignements qui seront communiqués;
    - (iv) l'utilisation prévue des renseignements par l'entité de services financiers, y compris son intention de les communiquer à d'autres personnes;
    - (v) une mention portant que le client a le droit de révoquer le consentement prévu à l'alinéa (b);
    - (vi) une mention portant que le consentement du client prévu à l'alinéa (b) ne peut être exigé par le courtier membre comme condition pour traiter avec le client, sauf dans les circonstances prévues au paragraphe 3;
  - (b) le client donne un consentement exprès et éclairé à la communication indiquée des renseignements le concernant.
3. Le courtier membre ne peut exiger d'un client qu'il donne son consentement à la communication de renseignements confidentiels le concernant, soit comme condition, soit selon des modalités dans lesquelles une personne raisonnable peut voir une condition, de la fourniture d'un produit ou d'un service, à moins que la communication de ces renseignements ne soit raisonnablement nécessaire en vue de fournir le produit ou le service spécifique que le client a demandé.
4. Le consentement du client peut prendre diverses formes, notamment la signature du client, l'apposition de ses initiales dans une case prévue à cette fin ou le fait de cocher une case prévue à cet effet. Le courtier membre ne peut utiliser l'« option négative » pour obtenir le consentement. Par exemple, le fait pour le client de ne pas cocher une case ou de ne pas inscrire ses initiales dans une case ne saurait être assimilé à un consentement.
5. Malgré le paragraphe 2, le courtier membre n'est pas tenu d'obtenir le consentement du client lorsque les renseignements confidentiels le concernant sont communiqués :

- (a) aux fins de vérification, de statistique ou de tenue de dossiers;
  - (b) à un organisme d'application de la loi, à une autorité en valeurs mobilières ou à un organisme d'autoréglementation;
  - (c) aux fins de recouvrement d'une dette du client;
  - (d) à un avocat, aux fins d'une consultation juridique.
6. Représentants employés dans une double fonction – Les représentants inscrits employés dans une double fonction ne doivent pas communiquer de renseignements confidentiels sur le client à une personne autre que les courtiers membres du personnel de l'entité avec laquelle traite le client ou en vue de fournir les services pertinents au client, à moins d'avoir obtenu son consentement.

### **Consentement des clients existants**

1. Un client existant d'un courtier membre est considéré comme ayant donné son consentement de la manière prévue ci-dessus lorsque sont réunies les conditions suivantes :
- (a) il a donné son consentement, expressément ou implicitement, au courtier membre en vue de la communication des renseignements personnels le concernant avant l'entrée en vigueur de la présente Règle;
  - (b) on lui fournit un avis contenant :
    - (i) la mise en garde prévue au paragraphe 2 ci-dessus;
    - (ii) une mention de son droit de retirer son consentement.

### **NORMES MINIMALES POUR LES BUREAUX PARTAGÉS**

1. Introduction – Les normes minimales ci-dessous visent à donner des lignes directrices aux courtiers membres. La Société reconnaît que ces normes peuvent ne pas être applicables en pratique dans certaines structures d'activité, par exemple lorsqu'il existe un grand nombre de représentants employés dans une double fonction ou lorsque le courtier membre exerce l'activité de courtier exécutant. L'objectif qui inspire ces normes est de faire en sorte que les clients sachent clairement avec quelle entité ils traitent. Il se peut que des courtiers membres doivent élaborer des politiques et procédures différant de celles qui sont prévues dans la présente Règle, en fonction des structures de leur activité, pour atteindre l'objectif sous-jacent.
2. Téléphone – Il faut que les clients comprennent clairement avec quelle entité ils traitent lorsqu'ils appellent le courtier membre ou l'entité de services financiers. Il est permis d'avoir une réceptionniste partagée. Il est recommandé d'avoir des répertoires distincts pour chaque entité.
3. Dossiers des clients – Le courtier membre doit tenir les dossiers de client séparément des dossiers de l'entité de services financiers. L'entité de services financiers ne doit pas avoir accès aux dossiers des clients du courtier membre si ce n'est conformément aux dispositions sur la confidentialité ci-dessus. Les versions papier des dossiers de clients ne doivent pas être accessibles aux représentants, employés ou mandataires de l'entité de services financiers. Les dossiers électroniques doivent comporter des mots de passe distincts ou d'autres contrôles similaires pour éviter qu'ils ne soient accessibles à l'entité de services financiers. Il est recommandé d'avoir des matériels informatiques et des logiciels séparés.
4. Signalisation – Les dénominations sociales du courtier membre et de l'entité de services financiers doivent être affichées clairement à un endroit bien en vue, comme à la porte d'entrée ou à la réception des bureaux. Un nom commercial sous lequel toutes les entités exercent leur activité peut aussi être affiché. Il n'est pas nécessaire que les noms de tous les représentants des entités soient affichés.
5. Locaux – L'aménagement des locaux partagés doit assurer la confidentialité des renseignements sur les clients. Les lignes directrices suivantes s'appliquent :

- (a) Des entrées distinctes ne sont pas nécessaires;
  - (b) Lorsque c'est nécessaire pour réduire au minimum la confusion chez les clients et pour assurer la confidentialité des dossiers et la protection des renseignements personnels, et si les ressources et l'infrastructure le permettent, il peut être recommandé que les représentants, employés ou mandataires du courtier membre et de l'entité de services financiers occupent des zones séparées;
  - (c) Les dossiers de clients, les aires de traitement des comptes, etc. doivent faire l'objet d'un [contrôle](#) efficace et leur sécurité matérielle doit être assurée.
6. Logo et dépliants du FCPE – Le logo et les dépliants du FCPE doivent être affichés d'une manière qui établit clairement qu'ils ne concernent que le courtier membre et non l'autre entité de services financiers.
7. Surveillance
- (a) Directeurs de succursale
    - (i) Emploi dans une double fonction – Dans certains territoires, un dirigeant avec privilège de négociation peut être employé dans une double fonction auprès d'un courtier membre affilié et d'un non-courtier membre, à condition de respecter les conditions prévues à l'article 7 de la Règle 7. Il peut être désigné comme directeur de succursale à la fois du courtier membre et de l'entité de services financiers. Dans d'autres territoires, la législation sur les valeurs mobilières exige que des directeurs de succursale différents assurent la surveillance. Dans l'une ou l'autre de ces situations, le directeur de succursale peut se trouver sur place ou à l'extérieur de la succursale, au besoin.
    - (ii) Surveillance – Les directeurs de succursale sont tenus de consacrer suffisamment de temps à la surveillance de la succursale. En outre, la présente Règle 2500 définit certaines activités particulières de surveillance dont doivent s'acquitter les directeurs de succursale. La Règle 1300 précise ce qu'exige la surveillance des comptes. L'article 27 de la Règle 29 exige notamment des examens sur place périodiques de la surveillance des succursales dans le but d'assurer une surveillance adéquate. En outre, du fait du partage des bureaux, les directeurs de succursales ont des responsabilités additionnelles à l'égard de la confidentialité des dossiers de clients, de la séparation des dossiers et des activités, de la question des personnes inscrites exerçant une double fonction, du fait que les personnes inscrites ne débordent pas les limites de leur inscription, etc.
  - (b) Ressources suffisantes et systèmes appropriés – Le courtier membre doit avoir des procédures écrites et des systèmes pour la surveillance des bureaux partagés raisonnablement conçus pour faire en sorte que les représentants respectent les dispositions de la présente Règle visant à ce que les clients sachent bien avec quelle entité ils traitent. Le courtier membre doit avoir des ressources suffisantes pour la surveillance au siège social et dans les bureaux partagés pour mettre en œuvre efficacement les procédures de surveillance prévues par la présente Règle. Le courtier membre doit avoir un programme en vue d'informer les représentants dans les bureaux partagés des dispositions de la présente Règle et d'assurer la compréhension et la mise en œuvre de ses dispositions.
  - (c) Responsable administratif – Un responsable administratif chargé de la surveillance générale du bureau peut être partagé par le courtier membre et l'entité de services financiers. Il n'est pas nécessaire que le responsable administratif soit une personne inscrite. Il faut toujours un directeur de succursale, par contre, pour surveiller les

pratiques commerciales et assurer le suivi de la conformité à la réglementation de la Société et des autorités en valeurs mobilières.

8. Cartes professionnelles

- (a) Dans le cas où les personnes inscrites sont titulaires d'un permis à la fois comme conseiller en placement et comme représentant en assurance-vie, la législation varie selon les provinces en ce qui concerne l'utilisation de cartes professionnelles distinctes ou recto-verso. Il incombe au courtier membre de veiller à assurer le respect de la législation applicable sur les valeurs mobilières et sur les assurances.
- (b) Dans le cas où les personnes inscrites sont employées dans une double fonction par un courtier membre et une entité de services financiers, il est recommandé qu'elles aient des cartes professionnelles recto-verso.

9. Activités permises aux personnes non-inscrites

- (a) Les personnes non-inscrites employées par le courtier membre ou les représentants de l'entité de services financiers ne peuvent exercer certaines activités. Ces personnes ne peuvent :
  - (i) ouvrir des comptes de client chez le courtier membre;
  - (ii) distribuer ou recevoir des formulaires d'ordre pour des opérations sur valeurs mobilières qui doivent être exécutées par l'entremise du courtier membre;
  - (iii) aider les clients à remplir les formulaires d'ordre pour des opérations sur valeurs mobilières qui doivent être exécutées par l'entremise du courtier membre;
  - (iv) fournir des recommandations ou des conseils se rapportant à une activité chez le courtier membre ou pour le compte du courtier membre;
  - (v) remplir les renseignements sur le profil du client dans le formulaire de demande d'ouverture de compte, sauf les renseignements d'ordre biographique;
  - (vi) solliciter des opérations sur valeurs mobilières qui doivent être exécutées par l'entremise du courtier membre.
- (b) Par contre, il est permis à ces personnes :
  - (i) d'annoncer les services et les produits du courtier membre;
  - (ii) de livrer des titres aux clients ou de prendre livraison de titres de clients;
  - (iii) de communiquer avec les clients pour fixer des rendez-vous ou les informer de lacunes dans les formulaires remplis;
  - (iv) de fournir des renseignements sur la situation du compte d'un client et d'indiquer les soldes de compte;
  - (v) de fournir des cours et d'autres informations de marché;
  - (vi) de communiquer avec le public, notamment d'inviter le public à des séminaires organisés par le courtier membre et de transmettre des renseignements ne se rapportant pas particulièrement à des valeurs mobilières;
  - (vii) de recevoir les formulaires de demande d'ouverture de compte remplis pour les transmettre au courtier membre en vue de l'approbation;
  - (viii) de distribuer des formulaires de demande d'ouverture de compte, pour autant que soient réunies les conditions suivantes :
    - (1) sauf dans la mesure expressément permise par d'autres dispositions de la présente Règle, si une aide est donnée à un client pour remplir le formulaire, cette aide est fournie par une personne inscrite du courtier membre, ou par le directeur, le directeur adjoint ou le responsable des

prêts de la succursale où il n'y a pas de personne inscrite du courtier membre, pourvu que cette personne possède une bonne connaissance des affaires financières du client;

- (2) avant qu'une opération ne soit effectuée pour le client, le formulaire est approuvé par la [personne désignée](#) ou par le directeur de succursale conformément à l'article 2 de la Règle 1300.
  - (c) Il est recommandé que les adjoints aux ventes et les autres employés soient affectés au courtier membre ou à l'entité de services financiers plutôt que partagés par eux. Si les circonstances le justifient, certaines personnes devraient signer des accords de confidentialité.
10. Activités interdites aux personnes inscrites – Les personnes inscrites peuvent offrir des services et des produits aux clients, mais seulement à l'égard de la catégorie d'inscription à laquelle se rapporte leur permis. Par exemple, le représentant en épargne collective n'est inscrit qu'en vue d'opérations sur les titres d'organismes de placement collectif. Cette catégorie d'exercice restreint vise à permettre aux personnes dont l'activité est axée sur un produit unique d'avoir accès au marché des valeurs mobilières en satisfaisant à des exigences d'inscription moins rigoureuses. Par conséquent, les représentants en épargne collective ne peuvent offrir à leurs clients des titres sur lesquels leur inscription ne leur permet pas d'effectuer des opérations ni donner à leurs clients des conseils au sujet de tels titres; ils ne peuvent non plus communiquer les ordres de clients, directement ou indirectement, au représentant d'un courtier de plein exercice. En outre, les représentants en épargne collective ne peuvent accepter d'ordres que pour les comptes chez le courtier auprès duquel ils sont inscrits.

## **VENTES LIÉES**

1. Aucun courtier membre ne peut exiger d'un client qu'il achète ou utilise des produits ou des services particuliers, soit comme condition, soit selon des modalités dans lesquelles une personne raisonnable peut voir une condition, de la vente de titres particuliers.
2. Aucun courtier membre ne peut exiger d'un client qu'il acquière des titres particuliers, soit comme condition, soit selon des modalités dans lesquelles une personne raisonnable peut voir une condition, de la fourniture ou de la continuation de la fourniture de produits ou services.
3. Les dispositions ci-dessus ne visent pas à interdire la tarification sur mesure ou d'autres ententes de vente avantageuses semblables (selon lesquelles on offre aux clients des incitations ou des avantages d'ordre financier).