

7.

Bourses, chambres de compensation, organismes d'autoréglementation et autres entités réglementées

- 7.1 Avis et communiqués
 - 7.2 Réglementation de l'Autorité
 - 7.3 Réglementation des bourses, des chambres de compensation, des OAR et d'autres entités réglementées
 - 7.4 Autres consultations
 - 7.5 Autres décisions
-

7.1 AVIS ET COMMUNIQUÉS

Aucune information.

7.2 RÉGLEMENTATION DE L'AUTORITÉ

Aucune information.

7.3. RÉGLEMENTATION DES BOURSES, DES CHAMBRES DE COMPENSATION, DES OAR ET D'AUTRES ENTITÉS RÉGLEMENTÉES

7.3.1 Consultation

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières – Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller

L'Autorité des marchés financiers publie les propositions, déposées par l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (l'« OCRCVM »), visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller.

Les règles et les modifications proposées ont pour but de mettre en place les exigences de fond qui ont été élaborées dans le cadre du projet de modèle de relation client-conseiller afin d'atteindre les objectifs de réglementation 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 les rendements du compte.

(Les textes sont reproduits ci-après.)

Commentaires

Malgré les informations présentées aux textes publiés, les personnes intéressées à soumettre des commentaires doivent en transmettre une copie, au plus tard le 8 mars 2011, à :

M^e Anne-Marie Beaudoin
Secrétaire de l'Autorité
Autorité des marchés financiers
800, square Victoria, 22^e étage
C.P. 246, tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1G3
Télécopieur : 514 864-6381
Courrier électronique : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Information complémentaire

Pour de plus amples renseignements, on peut s'adresser à :

Jean-Simon Lemieux, CA
Analyste aux OAR
Direction de la supervision des OAR
Autorité des marchés financiers
Téléphone : 514 395-0337, poste 4366
Numéro sans frais : 1 877 525-0337, poste 4366
Télécopieur : 514 873-7455
Courrier électronique : jean-simon.lemieux@lautorite.qc.ca



AVIS DE L'OCRCVM

Avis sur les règles Appel à commentaires – Nouvelle diffusion

Règles des courtiers membres

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

Destinataires à l'interne :

Affaires juridiques et conformité
Détail
Haute direction
Opérations

11-0005

Le 7 janvier 2011

Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du 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 :

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.

Ces objectifs devraient 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 de traiter avec honnêteté, équité et bonne foi avec le client.

Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) publieront également en vue de recueillir des commentaires sur les modifications proposées au Règlement 31-103 sur les obligations et



dispenses d'inscription, lesquelles modifications, une fois en vigueur, mettront en place de nouvelles exigences en matière d'information sur les coûts et le rendement du compte auxquelles devront se conformer tous les conseillers et courtiers inscrits. L'OCRCVM et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (« ACFM ») participent au groupe de travail qui élabore les propositions des ACVM.

Les nouvelles règles de l'OCRCVM et les modifications sont soumises à l'approbation des ACVM. Les ACVM peuvent refuser d'approuver les règles de l'OCRCVM et les modifications ayant trait à l'information sur les coûts et au rapport sur le rendement du compte si elles omettent des aspects des propositions des ACVM. Quoi qu'il en soit, une fois les modifications des ACVM dans leur forme définitive, l'OCRCVM modifiera ses exigences équivalentes, au besoin, pour s'assurer qu'elles sont conformes à celles des ACVM.

La communication des détails de la relation en fonction du compte et des services à fournir est nécessaire afin de mieux informer les clients de détail sur la nature de leur relation en fonction du compte. Cette information, complétée par les rapports sur les coûts et les opérations du compte, fournira aux clients de détail 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 importants. 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 importants existants et potentiels concernant des clients.

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 à l'origine des modifications aux règles proposées afin de tenir compte des questions concernant le MRCC en février 2008. Une version révisée des modifications aux règles proposées a été publiée par la suite en avril 2009 par l'OCRCVM. La réponse du personnel de l'OCRCVM aux commentaires reçus sur

Avis de l'OCRCVM 11-0005 - Avis sur les règles - Appel à commentaire s- Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller



les modifications proposées révisées a été affichée sur le site Internet de l'OCRCVM ([OCRCVM - Politiques proposées](#)).

Comme il est mentionné ci-après, le personnel de l'OCRCVM a révisé les règles en matière de MRCC et les modifications proposées afin de tenir compte des commentaires reçus. Le personnel de l'OCRCVM a également établi des périodes de mise en œuvre proposées pour chaque élément proposé et a modifié les projets de notes d'orientation diffusés précédemment. Les règles et les modifications proposées révisées, ainsi que les périodes de mise en œuvre proposées et le projet révisé de Note d'orientation sont publiés à nouveau pour commentaires pendant une période de 60 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 (la « CVMO »), 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 était 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-

Avis de l'OCRCVM 11-0005 - Avis sur les règles - Appel à commentaire s- Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller



comités conjoints secteur/ACCOVAM/ACFM. Des extraits de la nouvelle communication 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 révisés et publiés à nouveau par le conseil de l'OCRCVM en avril 2009. Le personnel de l'OCRCVM a examiné les commentaires reçus en réponse aux publications de février 2008 et d'avril 2009. Nous avons également mené d'autres consultations avec des représentants des investisseurs, 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 des 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 pour les comptes de clients de détail

L'OCRCVM propose que chaque courtier membre 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 membre;
- 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 membre examinera ou non la convenance dans d'autres situations, y compris les fluctuations du marché;
- une déclaration indiquant les conflits d'intérêts importants du courtier membre et du conseiller et attestant que les situations de conflit d'intérêts importantes futures qui n'auront pas été réglées seront communiquées au client dès qu'elles surviendront;
- une description de tous les honoraires, frais et coûts reliés 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

Avis de l'OCRCVM 11-0005 - Avis sur les règles - Appel à commentaire s- Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller



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 les comptes sans conseils et que les comptes gérés doivent être contrôlés et supervisés conformément aux normes spécifiques plus strictes imposées par les Règles 1300 et 2500.

L'OCRCVM ne propose pas d'imposer un 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 avec les clients 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.

Des modifications ont été apportées aux propositions de l'OCRCVM publiées précédemment pour commentaires en avril 2009 afin de préciser qu'un accusé de réception doit être obtenu du client qui reçoit un document d'information sur la relation avec le client ou un document d'information sur le client.

(b) Gestion/communication des conflits

Les règles concernant la gestion des conflits d'intérêts particuliers sont déjà en place. Pour suppléer aux exigences existantes, l'OCRCVM propose d'adopter une règle générale exigeant que toutes les situations de conflit important entre la personne autorisée et le client et entre le courtier membre et le client soient réglées par l'évitement du conflit ou sa divulgation ou encore par le contrôle de la situation de conflit d'intérêts.

Des modifications ont été apportées aux propositions de l'OCRCVM publiées précédemment en avril 2009 afin de clarifier l'application de la norme générale en matière de gestion et de communication des conflits en ce qui concerne les conflits d'intérêts importants entre la personne autorisée et le client et entre le courtier membre et le client. Pour ce faire, des règles distinctes ont été créées et établissent les obligations de la personne autorisée et du courtier membre, respectivement, en cas de conflits d'intérêts. Le libellé révisé tient compte du fait

Avis de l'OCRCVM 11-0005 - Avis sur les règles - Appel à commentaire s- Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller



qu'il est plus probable que le courtier membre ait à gérer des situations où il doit trouver un équilibre entre les intérêts concurrents de deux ou de plusieurs de ses clients.

(c) Convenance du compte pour les clients de détail

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 (p. 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.

L'OCRCVM propose en outre une explication sur la manière d'effectuer les examens de la convenance. Plus précisément, le projet de modification à la Règle 1300 précise à ses paragraphes 1(p) à 1(r) qu'il faut effectuer les examens de la convenance en tenant compte « des objectifs et de l'horizon de placement » du client et « de la composition et du niveau de risque courants du portefeuille ».

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 aux normes de surveillance prescrites par la Règle 2500.

Le libellé des propositions publiées précédemment par l'OCRCVM en avril 2009 a été modifié pour refléter la prise en considération de l'horizon de placement du client et du portefeuille courant du compte pendant les examens de la convenance.

Sur un autre plan, le personnel de l'OCRCVM publie à nouveau pour commentaires la Note d'orientation à l'intention des courtiers membres et des représentants inscrits au sujet des attentes sur le plan de la réglementation concernant leurs obligations de convenance à respecter. La version actuelle de ce projet de Note d'orientation, accompagnée d'une réponse générale aux commentaires reçus du public relativement à la version précédente, est jointe à l'Annexe G.

Avis de l'OCRCVM 11-0005 - Avis sur les règles - Appel à commentaire s- Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller



(d) Information sur le rendement du compte pour les clients de détail

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 communication 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 communication des gains en capital cumulatifs réalisés et non réalisés sur le compte du client.

(iii) Information sur le taux de rendement du compte

L'OCRCVM propose d'exiger que les renseignements sur le taux de rendement du compte soient fournis aux clients de détail. Tel qu'il est indiqué à l'Annexe E, les courtiers membres qui ne fournissent pas, à l'heure actuelle, des renseignements sur le taux de rendement du compte à leurs clients de détail auront 2 ans pour se plier à cette exigence de communication de l'information sur une base prospective. De plus, les courtiers membres qui fournissent actuellement des renseignements sur le taux de rendement du compte à leurs clients de détail auront six mois à compter de la date de prise d'effet pour adopter soit une méthode de pondération en fonction du temps, soit une méthode de pondération en fonction de la valeur en dollars pour calculer ces renseignements, pour autant que la méthode adoptée soit jugée acceptable par l'OCRCVM.

Des modifications ont été apportées aux propositions de l'OCRCVM publiées précédemment en avril 2009 afin d'exiger que les renseignements sur le taux de rendement du compte soient fournis à tous les clients de détail.

Les règles et les modifications proposées ont été approuvées par le conseil d'administration de l'OCRCVM le 24 juin 2010. Le texte des règles et des modifications proposées est joint aux Annexes A à D.

Avis de l'OCRCVM 11-0005 - Avis sur les règles - Appel à commentaire s- Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller



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 de l'OCRCVM a reçu diverses solutions de rechange et perspectives concernant les questions à l'étude.

Bon nombre d'intervenants 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 de l'OCRCVM 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.

Plusieurs participants du secteur ont également suggéré que l'on tente d'atteindre les objectifs du MRCC sur le plan de la réglementation uniquement par des exigences fondées sur des principes larges. Le personnel de l'OCRCVM reconnaît qu'il peut être avantageux de recourir à des règles fondées sur des principes, mais estime que cet objectif doit être concilié avec la nécessité d'établir des normes minimales claires et uniformes. 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 de l'OCRCVM reconnaisse que certains aspects de l'information sur la relation avec les clients 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 membre 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 été soulevé dans de nombreux commentaires reçus par le personnel de l'OCRCVM. 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 s'expliquent par les variations

Avis de l'OCRCVM 11-0005 - Avis sur les règles - Appel à commentaire s- Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller



dans la façon dont les différents types de personnes inscrites exercent leurs activités. Quoiqu'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 déjà 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 permet 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 sommaire 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 de l'OCRCVM a apporté des changements à la règle proposée pour clarifier le fait que les courtiers membres et les personnes autorisées doivent « régler » plutôt que « résoudre » les conflits. Des exigences distinctes concernant la manière de régler les conflits d'intérêts importants ont également été établies pour les courtiers membres et les personnes autorisées. L'OCRCVM reconnaît ainsi qu'il est beaucoup plus probable pour un courtier membre, à titre d'intermédiaire financier, de se retrouver dans des situations de conflits d'intérêts entre clients concurrents que cela ne l'est pour une personne autorisée.

Le personnel de l'OCRCVM 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, et des périodes de transition appropriées de la mise en œuvre ont été proposées pour chacun des trois éléments de l'information sur le rendement. Afin d'assurer aux courtiers membres une plus grande flexibilité, la règle proposée permet que les taux de rendement soient calculés selon une méthode de pondération en fonction du temps ou une méthode de pondération en fonction de la valeur en dollars 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 membres 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

Avis de l'OCRCVM 11-0005 - Avis sur les règles - Appel à commentaire s- Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller



à ce que les clients reçoivent de l'information sur le coût des positions dans leurs comptes et sur les opérations dans ceux-ci qui soient suffisants pour leur permettre de déterminer s'ils ont gagné ou perdu de l'argent sur les placements dans leurs comptes et à ce que les clients reçoivent de l'information sur le taux de rendement de leurs comptes qui leur permet de déterminer le caractère raisonnable de tout gain réalisé ou de toute perte subie.

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. Les périodes de transition proposées (à compter de la date de publication de l'avis de mise en œuvre) pour chaque exigence proposée du MRCC sont jointes à l'Annexe E.

Nous publierons également une Note d'orientation afin de clarifier les attentes de l'OCRCVM 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 F.

Dans le cadre d'une initiative distincte, nous avons publié aux fins de commentaires un projet de Note d'orientation concernant « les lignes directrices sur l'obligation de connaître son client et l'obligation d'évaluer la convenance ». Étant donné que les propositions visant le MRCC contiennent des propositions de modifications relativement à l'accusé réception du formulaire d'information sur le client et aux exigences relatives à l'évaluation de la convenance, nous avons estimé qu'il était approprié de publier à nouveau ce projet de Note d'orientation en l'intégrant aux propositions concernant le MRCC. Veuillez vous reporter à l'Annexe G.

Comparaison avec des dispositions semblables

Les propositions relatives au MRCC de l'ACFM et des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) 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 de toutes les exigences internationales pertinentes.

(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 MRCC sont traités dans les deux propositions, tout comme le sont les

Avis de l'OCRCVM 11-0005 - Avis sur les règles - Appel à commentaire s- Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller



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 communication. 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 sur 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.
- Les modifications de l'ACFM ne proposent pas d'exiger un rapport sur le taux de rendement.

Avis de l'OCRCVM 11-0005 - Avis sur les règles - Appel à commentaire s- Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller



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 aussi participé à la rédaction du Règlement 31-103 (le « Règlement 31-103 » et la Norme canadienne 31-103 à l'extérieur du Québec), qui traite également de certains éléments du projet de MRCC et, en particulier, de l'information sur la relation avec les clients et de la gestion des conflits. Le Règlement 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.

On peut obtenir une copie du Règlement 31-103 sur le site Internet de l'Autorité des marchés financiers (l'« AMF ») à l'adresse <http://www.lautorite.qc.ca/usefiles/File/bulletin/2009/bulletin-vol6no28-3-2-2-1.pdf>.

(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 pour le courtier.
- 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;

Avis de l'OCRCVM 11-0005 - Avis sur les règles - Appel à commentaire s- Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller



- (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;

Avis de l'OCRCVM 11-0005 - Avis sur les règles - Appel à commentaire s- Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller



- (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.

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 des avis personnels est tenu de remettre à chaque client éventuel une brochure écrite renfermant l'information demandée en vertu de la Section II du Formulaire ADV. De plus, la brochure doit être offerte aux clients actuels tous les ans. La Section II du Formulaire ADV comprend notamment 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;

Avis de l'OCRCVM 11-0005 - Avis sur les règles - Appel à commentaire s- Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller



- les autres activités dans le secteur financier ou affiliations (y compris l'inscription) du conseiller et des personnes reliées;
- 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 de détail au sujet de leur relation en fonction du compte et du rendement des placements dans leur compte. De plus, les clients de détail 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 CVMO, 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 propositions se rapportant à l'information sur la relation avec les clients et aux rapports sur le rendement entraîneront les effets les plus importants pour ce qui est du coût et

Avis de l'OCRCVM 11-0005 - Avis sur les règles - Appel à commentaire s- Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller



des systèmes liés à l'information. De plus, la pleine mesure des effets pour l'information sur la relation avec les clients dépendra des facteurs suivants :

1. *Personnalisation de l'information sur la relation avec les clients* – Afin de décrire avec précision la relation qu'il est sur le point d'engager avec le client, le courtier membre devra personnaliser dans une certaine mesure l'information qu'il fournit sur la relation avec le client pour l'adapter aux différentes caractéristiques des comptes de clients individuels¹. Cette personnalisation requise donnera vraisemblablement lieu à des coûts de conformité initiaux et permanents.
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 est proposée (se reporter à l'Annexe E) pour permettre aux courtiers membres d'apporter les changements nécessaires aux systèmes.

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

¹ Il est prévu que l'ensemble des courtiers membres fourniront aux clients de l'information sur la relation avec les clients qui porte au moins sur le compte et les produits à offrir et les services à rendre au client et qui tient compte de la tolérance au risque du client et des circonstances entourant ses placements.



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. Les périodes de transition proposées pour chaque élément des principes de base du MRCC sont indiquées à l'Annexe E.

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 60 jours de la publication du présent avis, adressé à l'attention de :

Richard J. Corner

Vice-président à la politique de réglementation des membres

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières

121 King Street West, bureau 1600

Toronto (Ontario)

M5H 3T9

Angie F. Foggia

Avocate aux politiques, Politique de réglementation des membres

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières

121 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

Avis de l'OCRCVM 11-0005 - Avis sur les règles - Appel à commentaire s- Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller



20 Queen Street West
19^e étage, succursale 55
Toronto (Ontario)
M5H 3S8
marketregulation@osc.gov.on.ca

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 – Politiques proposées »).

Annexes

Annexe A – Modifications proposées – Nouvelle règle XX00 – Information sur la relation avec les clients;

Annexe B – Modifications proposées – Nouvelle règle XX00 – Conflits d'intérêts;

Annexe C – Modifications proposées – Copie soulignée de la règle 1300 modifiée – Contrôle des comptes;

Annexe D – Modifications proposées – Modification de l'article 1 de la Règle 200 – Registres obligatoires;

Annexe E – Périodes de transition proposées à compter de la date de publication de l'avis de mise en œuvre;

Annexe F – Projet de Note d'orientation, Modèle de relation client-conseiller;

Annexe G – Projet de Note d'orientation, Connaissance du client et convenance au client.

Avis de l'OCRCVM 11-0005 - Avis sur les règles - Appel à commentaires - Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller

Annexe A**Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller****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 sur la relation avec les clients

(1) La présente Règle établit les exigences minimales concernant l'information devant être donnée aux clients de détail 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 en fonction de la relation avec les clients

(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

Avis de l'OCRCVM 11-0005 - Avis sur les règles - Appel à commentaire s- Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller

Annexe A

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 sur la relation avec les clients

- (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 sur la relation avec les clients

- (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.

Avis de l'OCRCVM 11-0005 - Avis sur les règles - Appel à commentaire s- Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller

Annexe A

- (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 sur la relation avec les clients

- (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 des renseignements sur le client recueillis auprès du client et consignés à l'ouverture du compte et lorsque des changements importants sont apportés à ces renseignements;
 - (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 aux renseignements 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

Avis de l'OCRCVM 11-0005 - Avis sur les règles - Appel à commentaire s- Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller

Annexe A

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 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 la tenue générale du compte;
 - (g) une description de toutes les charges liées 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 prévue 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

Avis de l'OCRCVM 11-0005 - Avis sur les règles - Appel à commentaire s- Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller

Annexe A

le maintien de la convenance est assuré dans le cadre des services offerts pour les comptes gérés.

XX06. Examen des documents d'information sur la relation avec les clients

- (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 surveillant 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, le surveillant 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 surveillant désigné.

XX07. Confirmation de la réception par le client des documents se rapportant au compte

- (1) Le courtier membre doit conserver une piste d'audit permettant de confirmer que les documents se rapportant au compte prévus par les Règles de l'OCRCVM ont été transmis au client. De plus, le courtier membre doit obtenir de son client un accusé de réception du formulaire de renseignements sur le client et des documents d'information sur la relation en fonction du compte. 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. »

Annexe B**Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller****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) Le courtier membre et, s'il y a lieu, la personne autorisée doit prendre les mesures raisonnables nécessaires pour déceler des conflits réels et éventuels importants 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 important réel ou éventuel, elle doit en avertir sans délai le courtier membre.

XX02. Obligation de la personne autorisée de régler les conflits d'intérêts

- (1) La personne autorisée doit étudier les conséquences des conflits d'intérêts réels ou éventuels importants entre elle et le client.
- (2) La personne autorisée doit régler tous les conflits d'intérêts réels ou éventuels importants entre elle et le client de manière juste, équitable et transparente, au mieux des intérêts du ou des clients.
- (3) Tous les conflits d'intérêts 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.

XX03. Obligation du courtier membre de régler les conflits d'intérêts

- (1) Le courtier membre doit étudier les conséquences des conflits d'intérêts réels ou éventuels importants entre lui et le client.
- (2) Le courtier membre doit régler tous les conflits d'intérêts réels ou éventuels importants entre lui et le client de manière juste, équitable et transparente, au mieux des intérêts du ou des clients.
- (3) 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, doivent être évités.
- (4) Le courtier membre doit surveiller adéquatement dans quelle mesure les personnes autorisées règlent les conflits d'intérêts réels ou éventuels importants entre elles et les clients conformément à l'article XX02.

Avis de l'OCRCVM 11-0005 - Avis sur les règles - Appel à commentaire s- Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller

Annexe B**XX05. Obligation de communiquer les conflits d'intérêts**

- (1) S'il ne peut être évité, le conflit d'intérêts important doit être communiqué au client dans tous les cas où un client raisonnable s'attendrait à être informé :
 - (a) avant l'ouverture du compte, s'il s'agit d'un nouveau client;
 - (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 établi.

XX05. Politiques et procédures concernant les conflits d'intérêts

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

Annexe C**Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller****Projet de modification de la Règle 1300 – Contrôle des comptes**

1. Les paragraphes 1(p) à (v) de la Règle 1300 sont abrogés et remplacés par les paragraphes suivants :

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

- (p) Sous réserve des paragraphes 1(t) et (s) de la présente Règle, 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 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.

Obligation d'évaluer la convenance 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 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.

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 présente Règle, 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 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, 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;

Avis de l'OCRCVM 11-0005 - Avis sur les règles - Appel à commentaire s- Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller

Annexe C

- (iii) Il est survenu, dans la situation personnelle ou les objectifs du client, un changement important qui entraîne des modifications aux renseignements sur le client qu'a recueillis 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 présente Règle, 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, le courtier membre qui a demandé et qui a reçu l'approbation requise de la Société aux termes du paragraphe 1(v) de la présente Règle n'est pas tenu de se conformer aux exigences du paragraphe 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 courtier sur le marché dispensé, 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 du paragraphe 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 politiques et aux procédures décrites dans la Règle 3200. La demande d'approbation doit être accompagnée d'une copie des politiques et des procédures du courtier membre. À la suite de cette approbation, tout changement important apporté aux politiques et aux procédures du courtier membre doit être promptement soumis à la Société. »
2. Les renvois aux paragraphes 1(p) et (t) de la Règle 1300 figurant à 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;

Avis de l'OCRCVM 11-0005 - Avis sur les règles - Appel à commentaire s- Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller

Annexe C

- (b) les renvois au paragraphe 1(t) actuel de la Règle 1300 sont abrogés et remplacés par des renvois au nouveau paragraphe 1(v).

Avis de l'OCRCVM 11-0005 - Avis sur les règles - Appel à commentaires - Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller

Annexe D**Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller****Modifications proposées – Article 1 de la Règle 200 modifié – Registres obligatoires**

1. La Règle 200 est modifiée 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. La Règle 200 est modifiée par l'ajout des nouveaux paragraphes 1(d), (e) et (f) suivants :
 - « (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], le coût initial de chaque position.

Lorsque le courtier membre ne dispose pas de renseignements sur le coût initial ou que l'inexactitude des renseignements sur le coût initial dont il dispose est connue, il peut choisir d'indiquer des renseignements sur la valeur de marché en date du [date d'entrée en vigueur] 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 semblables 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 le compte lui a été 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.

Avis de l'OCRCVM 11-0005 - Avis sur les règles - Appel à commentaire s- Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller

Annexe D

- (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) Dans le cas des comptes qui ne sont pas détenus par des clients institutionnels, 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

Dans le cas d'un compte ouvert depuis plus d'un an, le courtier membre doit fournir le taux de rendement composé annualisé du compte en indiquant le rendement du compte pour les dernières périodes de un an, de trois, de cinq et de dix ans, ainsi que pour la période depuis l'ouverture du compte. 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.

Le rapport présentant des renseignements sur le taux de rendement composé annualisé de leurs comptes doit être transmis 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 et sur d'autres produits de placement 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 autres positions dans les comptes d'un client pour lesquelles le courtier 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 et ne peut mesurer de manière fiable la valeur de marché ponctuelle de la position, le courtier membre doit indiquer dans le rapport que le coût de la position est indéterminable.

Avis de l'OCRCVM 11-0005 - Avis sur les règles - Appel à commentaire s- Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller

Annexe D

Si le courtier membre ne peut mesurer de manière fiable la valeur de marché d'une position donnée, il doit indiquer dans le rapport que la valeur de marché courante de la position est indéterminable. Le courtier membre doit toutefois, dans un tel cas, préciser dans le rapport sur le coût des positions du client que l'information n'a pas pu être déterminée et en indiquer la raison.

L'information figurant dans le rapport sur le coût des positions 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 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 et sur d'autres produits de placement 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 autres positions 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 n'est pas en mesure de déterminer la valeur de marché courante d'une ou de plusieurs positions dans le compte du client, il doit indiquer que ces positions n'ont aucune valeur 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 que la valeur de ces positions a été établie à zéro aux fins du calcul du rendement du compte et en indiquer la raison.

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 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 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.

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

Les renseignements sur le taux de rendement composé annualisé d'un compte doivent porter sur toutes les positions sur titres et sur d'autres produits de placement 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 autres positions 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 n'est pas en mesure de déterminer la valeur de marché courante d'une ou de plusieurs positions dans le compte du client, il doit indiquer que ces positions n'ont aucune valeur 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 que la valeur de ces positions a été établie à zéro aux fins du calcul du taux et en indiquer la raison.

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 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 en faisant la distinction entre les positions 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. »

Annexe E

**Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle
de relation client-conseiller**

**Périodes de transition proposées à compter de la date de publication de
l'avis de mise en œuvre**

Exigences concernant la communication de renseignements sur la relation avec le client	
Nouveaux clients	6 mois
Clients existants	3 ans
Exigences concernant la gestion et la communication des conflits d'intérêts	
Dispositions relatives à l'identification de conflits et à l'évitement et au règlement de conflits	Immédiatement
Dispositions relatives à la communication des conflits :	
(i) avant l'ouverture d'un compte	Immédiatement
(ii) ajout d'une communication sur les conflits dans l'information sur la relation avec le client fournie aux nouveaux clients	6 mois
(iii) ajout d'une communication sur les conflits dans l'information sur la relation avec le client fournie aux clients existants	3 ans
(iv) avant la conclusion d'une opération	Immédiatement
Exigences concernant la convenance d'un compte	
Événements déclencheurs des exigences d'évaluation de la convenance	6 mois
Exigences concernant l'information sur le rendement du compte	
Information sur le coût des positions sur titres	1 an
Information sur les opérations dans le compte	1 an
Information sur le taux de rendement du compte	
(i) Lorsque de l'information sur le taux de rendement est actuellement fournie, une méthode de calcul approuvée par l'OCRCVM doit être utilisée; sinon, les renseignements ne peuvent être fournis à un client	6 mois
(ii) Communication obligatoire du taux de rendement à tous les clients de détail	2 ans

Avis de l'OCRCVM 11-0005 - Avis sur les règles - Appel à commentaire s- Propositions visant la mise en œuvre des principes de base du modèle de relation client-conseiller

AVIS DE L'OCRCVM

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

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

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

Avis n° 11-xxxx
[Date]

Modèle de relation client-conseiller

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.

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 Norme canadienne 31-505, 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 XX de

Annexe F



l'Avis sur les règles XX-XXXX 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 XX00 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 XX05. 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 XX05). 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.

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

Annexe F



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 XX05). 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 différentes périodes de transition sont prévues pour leur entrée en vigueur :

- information sur le coût des positions sur titres individuelles – 1 an;
- information sur les opérations dans le compte – 1 an;
- information sur le taux de rendement du compte – 2 ans.

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 d'aviser le client de ses plans pour la période de mise en œuvre de 2 ans, de façon à ce que le client soit informé dès le départ sur le ou les types de rapports sur le rendement qu'il recevra immédiatement et ceux qu'il peut s'attendre à recevoir au cours des quelques années suivantes.

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 XX05 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 qui peuvent être payés au courtier membre par ce gestionnaire à même les frais de gestion qu'il perçoit.

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

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

Annexe F



énumérés à l'article XX00 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 l'article XX00, 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 le formulaire de 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 du formulaire de renseignements sur le client conservé 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.

Confirmation de la réception par le client de la documentation importante se rapportant au compte

Afin de souligner l'importance des documents d'information sur la relation avec le client et du formulaire de renseignement sur le client, ce dernier doit en accuser réception. 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 du client sont acceptables, comme une conversation téléphonique consignée, un courrier électronique ou une lettre du client.

Exposé de l'information sur la relation avec les clients

Même si divers modèles d'affaires sont utilisés par les courtiers membres, l'OCRCVM s'attend à ce qu'au moment d'une rencontre en personne avec le client, le représentant inscrit s'assoie avec le client et passe en revue les documents d'information sur la relation, le formulaire de renseignement sur le client et les autres documents d'ouverture de compte importants, de telle sorte que le client en comprenne bien la teneur. À cette rencontre, le représentant recueillera les renseignements nécessaires sur le client, remplira les formulaires d'ouverture de compte et obtiendra les signatures et/ou les accusés de réception requis du client. Il remettra ensuite au client une copie des formulaires et des documents d'information. Idéalement,

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

Annexe F



durant cette rencontre, le client posera des questions de toute sorte auxquelles le représentant apportera 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 trois ans a été prévue pour la remise de l'information aux clients actuels. Cette période de trois 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 XX07, les courtiers membres sont tenus de conserver une piste d'audit confirmant que le client a accusé réception du formulaire de renseignements sur le client et des documents d'information sur la relation avec les clients. 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 XX00 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 XX00 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

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

Annexe F



- 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

Le paragraphe XX02(2) 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 XX02(3) 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 XX04 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 XX02 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 réglera 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.

Annexe F



- **Éviter les conflits**

Le paragraphe XX02(3) 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 XX02(3) 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 XX03(2) 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

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

Annexe F



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 XX03(3) 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 XX03(3) 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 [Règle 29.3A 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'un 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 [Règle 3400.14 des courtiers membres de l'OCRCVM].

Annexe F



- **Supervision**

Le paragraphe XX03(4) 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 XX02. » 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 XX04 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 XX04 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;

Annexe F



- (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.

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 satisfait 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 XX02(2) et XX03(2) 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.

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

Annexe F



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.

Modifications à l'étude de l'obligation d'évaluer la convenance

Le personnel de l'OCRCVM étudie à l'heure actuelle d'autres modifications aux exigences liées à la convenance et établit des directives au sujet de ses attentes concernant 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 son information et l'exigence de

Annexe F



superviser le respect des nouvelles exigences de convenance). Des directives supplémentaires à l'intention des courtiers membres seront publiées² 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 concernant les rapports sur le rendement. La fourniture de tels rapports aux clients fait partie depuis un certain temps des services offerts par bon nombre de courtiers membres. Les modifications de l'article 1 de la Règle 200 exigent maintenant que certains renseignements de base sur le rendement soient fournis à tous les clients, car chaque client devrait avoir suffisamment d'information :

- pour déterminer s'il a fait ou perdu de l'argent sur ses placements dans le compte;
- et pour faire des évaluations éclairées sur le rendement du compte au fil du temps.

En particulier, les courtiers membres doivent maintenant donner à tous les clients de détail de l'information sur le coût des positions sur titres, les opérations dans le compte et les taux de rendement, en respectant les périodes de transition prévues par l'Avis sur les règles XX-XXXX de l'OCRCVM, dans lequel est annoncée l'entrée en vigueur des modifications des règles du projet de MRCC de l'OCRCVM.

Rapports sur le coût des positions sur titres

Les rapports sur le coût des positions sur titres dans le compte pour toutes les positions nouvelles ou existantes doivent inclure le coût initial de la position. Le montant à déclarer, c'est-à-dire le coût initial, est le montant total payé pour un titre, y compris toute commission et tous frais et charges connexes.

Rapports sur les opérations dans le compte

De plus, les courtiers membres doivent envoyer des renseignements sur le rendement du compte de client qui mentionnent le revenu et les gains en capital annuels et cumulatifs réalisés et non réalisés du compte. Le revenu et les gains en capital annuels réalisés et non réalisés du compte correspondent à la différence entre la valeur de marché à son ouverture et celle à sa clôture, déduction faite des dépôts et des retraits effectués. Le revenu et les gains en capital cumulatifs réalisés et non réalisés dans un compte correspondent à la somme de tous les montants annuels rapportés pour les années couvertes par le rapport sur le rendement.

Rapports sur les taux de rendement du compte

Finalement, les courtiers membres doivent envoyer chaque année au client l'information sur les taux de rendement, qui doit couvrir de plus longues périodes de rendement (c.-à-d. des périodes de un an, de trois, de cinq et de dix ans et la période depuis la date d'ouverture du compte (ou la date d'entrée en vigueur de la règle)) à mesure que l'information devient disponible.

Le personnel de l'OCRCVM a relevé un certain nombre de difficultés de fonctionnement liées aux rapports sur le rendement et en a longuement discuté lors de l'établissement des règles. De nombreuses difficultés potentielles concernant la qualité et la disponibilité des données antérieures ont été portées à l'attention du personnel de l'OCRCVM. Pour éliminer ces difficultés, l'article 1 de la Règle 200 permet au courtier membre

² Un avant-projet de ces directives supplémentaires, soit le projet de la Note d'orientation intitulée « Connaissance du client et convenance au client » est joint sous forme d'annexe G au Projet de modèle de relation client-conseiller.

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

Annexe F



de communiquer l'information requise sur une base prospective à compter de la date d'entrée en vigueur de la règle.

Dispositions transitoires sur les rapports, options et exceptions

Pour surmonter en partie les défis de fonctionnement que posent les rapports de rendement de façon générale, la règle et sa directive prévoient des dispositions transitoires, des options et des exceptions. En plus de la période de transition pour l'entrée en vigueur de la règle, il a été jugé nécessaire d'adopter des dispositions transitoires pour s'assurer que les exigences sur les rapports de rendement soient mises en œuvre sur une base prospective. Des dispositions transitoires sont nécessaires pour résoudre les difficultés qui surviennent lorsque l'information sur la valeur de marché et/ou le coût initial ne sont pas disponibles pour une ou plusieurs positions dans le compte à la date d'entrée en vigueur de la règle. En particulier, les dispositions transitoires permettent :

- d'utiliser une « valeur de marché ponctuelle » comme coût de remplacement du coût initial des positions détenues à la date d'entrée en vigueur lorsque l'information sur le coût initial n'est pas disponible (à la condition que cette façon de faire soit déclarée aux clients);
- d'indiquer dans le rapport « aucun coût » ou « coût indéterminable » comme coût initial des positions détenues à la date d'entrée en vigueur lorsque ni l'information sur le coût initial ni une « valeur de marché ponctuelle » ne sont disponibles (à la condition que cette façon de faire soit déclarée aux clients); dans un tel cas, il faut aussi indiquer « aucune valeur » ou « valeur indéterminable » comme la valeur de marché de la position;
- d'indiquer dans le rapport « aucune valeur » ou « valeur indéterminable » comme valeur de marché des positions détenues à la date d'entrée en vigueur lorsque la valeur de marché de la position ne peut être mesurée de manière fiable.

Il est nécessaire de prévoir des options pour satisfaire aux exigences sur les rapports de rendement afin de faciliter la préparation de rapports clairs pour le client. À cette fin, les exigences de rapports sur le rendement offrent aux courtiers membres diverses options qui permettent :

- de séparer le rapport sur le rendement du relevé de compte du client, lequel relevé indique les positions du client sous le contrôle du courtier membre;
- de donner sous forme soit de montants globaux soit de montants par titre l'information sur le coût initial d'une position individuelle, à la condition que la valeur de marché comparable soit donnée sur la même base;
- dans le cas de l'information sur le rendement cumulatif et sur les taux de rendement, de distinguer dans le rapport l'information concernant les positions sur titres pour lesquelles le client a reçu des conseils de celles pour lesquelles il n'en a pas reçu et d'exclure l'information antérieure sur le rendement sur des positions sur titres transférées;
- dans le cas de l'information sur le rendement cumulatif et sur les taux de rendement, d'établir un rapport consolidé portant sur plusieurs comptes d'un même client.

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

Annexe F



Quelques exceptions aux exigences de rapports sur le rendement ont également été adoptées pour traiter les cas exceptionnels de certains comptes, susceptibles de survenir après la date d'entrée en vigueur. Ces exceptions permettent :

- dans le cas de l'information sur le coût initial d'une position individuelle, d'indiquer dans le rapport une « valeur de marché ponctuelle » (c.-à-d. la valeur de marché au moment du transfert) comme coût de remplacement du coût initial de la position transférée dans le compte après la date d'entrée en vigueur, lorsque l'information sur le coût initial n'est pas disponible ou lorsque le courtier membre ne veut pas inclure le rendement sur la position alors qu'elle était détenue ailleurs;
- dans le cas de l'information sur le coût initial d'une position individuelle, d'indiquer dans le rapport « aucune valeur » ou « valeur indéterminable » comme valeur de marché comparative de la position détenue après l'entrée en vigueur lorsque la valeur de marché de la position ne peut être mesurée de manière fiable.

Dans certains cas, l'information déjà donnée aux clients sur le coût initial des positions du compte peut être ultérieurement ajustée, par exemple lorsque les positions du compte ont fait l'objet d'une réorganisation. Dans ces cas, la règle générale à suivre serait d'ajuster le coût initial de la position en fonction de l'information fournie par l'émetteur. Les courtiers membres peuvent au besoin communiquer avec le personnel de l'OCRCVM pour les questions se rapportant aux cas particuliers.

Fréquence des rapports sur le rendement

Suivant le paragraphe 1(d) de la Règle 200, l'information sur le coût initial doit être transmise à tous les clients de détail au moins une fois par année. Beaucoup de courtiers membres donnent déjà l'information sur le coût aux fins de l'impôt dans chaque relevé de client transmis et pourraient par conséquent décider de fournir l'information sur le coût initial dans une troisième colonne de ce relevé.

Suivant le paragraphe 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 remplir cette exigence, les courtiers membres doivent communiquer les gains en capital réalisés et non réalisés cumulatifs dans le compte du client. Encore une fois, on s'attend à ce que cette information soit communiquée sur une base prospective afin d'éviter les problèmes de données antérieures.

Suivant le paragraphe 1(f) de la Règle 200, le taux de rendement du compte doit être donné à tous les clients de détail au plus tard à la fin de la période de transition de deux ans prévue pour l'entrée en vigueur de la règle. L'information sur le taux de rendement doit figurer dans les rapports pour des périodes de un an, de trois, de cinq et de dix ans et la période depuis l'ouverture du compte, suivant une base prospective à mesure que l'information devient disponible, et le taux de rendement doit être calculé 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, celle-ci accepte la méthode de Dietz et la méthode de Dietz modifiée, la méthode d'évaluation quotidienne et toute autre méthode autorisée suivant les *Global Investment Performance Standards* homologués par l'Institut de CFA.

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

AVIS DE L'OCRCVM

Avis sur les règles Projet de Note d'orientation

Règles des courtiers membres

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

Personne-ressource :

Sherry Tabesh-Ndreka

Avocate aux politiques, Politique de réglementation des
membres

416 943-4656

stabesh@iirroc.ca

Avis n° 10-xxxx
[Date]

Connaissance du client et convenance au client

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 réforme du régime d'inscription des ACVM.

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.

La Note d'orientation traite également de certaines propositions du projet de modèle de relation client-conseiller qui, lorsqu'elles seront mises en œuvre, ajouteront des obligations liées à la convenance.

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

Annexe G



fondamentale comprend le devoir de communiquer à l'épargnant les risques connus ou susceptibles d'être décelés avant la conclusion d'une opération sur un titre donné.

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, l'obligation de traiter les clients de bonne foi, avec honnêteté et loyauté s'applique à tous les types de clients et de relations. L'exigence de mettre à jour l'information sur le client au moment d'un changement important s'applique à tous les clients. Par contre, 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.

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 client³. L'article 2 de la Règle 1300 des courtiers membres de l'OCRCVM prévoit que chaque compte doit être ouvert au moyen d'un formulaire d'ouverture de compte qui comporte au moins les 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 courtiers membres devraient noter que les modifications récentes des Règles 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 :

En raison des modifications des règles en vue de la mise en œuvre du projet de réforme du régime d'inscription des ACVM, la Règle 2500 des courtiers membres a été modifiée pour permettre au courtier membre d'obtenir une seule demande d'ouverture de compte pour ouvrir des comptes multiples d'un client⁴ (par exemple, un compte en espèces, un compte sur marge et certains comptes enregistrés) à la condition que :

³ Règle 2500 des courtiers membres de l'OCRCVM, Partie II – Ouverture de comptes, Introduction.

⁴ Les modifications adoptées récemment pour mettre en œuvre le projet de réforme du régime d'inscription des ACVM, approuvées par le Conseil d'administration de l'OCRCVM le 25 juin 2009, sont entrées en vigueur le 28 septembre 2009.

Avis de l'OCRCVM 10 - xxx - Avis sur les règles – Note d'orientation – Règles des courtiers membres – Connaissance du client et convenance au client

Annexe G



- 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 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 », 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 donnés par le 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

Avis de l'OCRCVM 10 - xxxx – Avis sur les règles – Note d'orientation – Règles des courtiers membres – Connaissance du client et convenance au client

Annexe G



de placement et la tolérance au risque du client doivent être évalués 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 la Règle 1300 des courtiers membres, pour évaluer la convenance des ordres et des recommandations, il faut prendre en considération les objectifs de placement, la tolérance au risque, les connaissances en matière de placement et la situation financière du client. Nous rappelons aux courtiers membres que les facteurs énumérés aux paragraphes 1(p) et (g) de la Règle ne sont pas exhaustifs. 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. Bien que l'horizon de placement ne constitue pas une exigence distincte, pour bien évaluer et consigner les objectifs de placement et la tolérance au risque d'un client, le représentant inscrit devrait tenir compte de l'horizon de placement de ce client. 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 être atteint et s'il est raisonnable selon l'âge du client, 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 client⁵. 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 et les recommandations doivent être examinés pour s'assurer qu'ils conviennent au client en particulier⁶. La convenance doit être analysée à la lumière des autres placements détenus dans le ou les comptes du client et par rapport à sa situation

⁵ Règles 2500 et 2700 des courtiers membres de l'OCRCVM.

⁶ Règle 1300 des courtiers membres de l'OCRCVM.

Avis de l'OCRCVM 10 - xxxx – Avis sur les règles – Note d'orientation – Règles des courtiers membres – Connaissance du client et convenance au client

Annexe G



financière, à ses connaissances en matière de placement, à ses objectifs de placement et à sa tolérance au risque. 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 titre particulier lui convient, mais également celle de vérifier que le type d'ordres et la stratégie de négociation 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'investisseur 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.

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

S'inscrivant dans la logique de la collecte des renseignements sur le client pour les comptes multiples, les Règles de l'OCRCVM permettent, pour évaluer la convenance des comptes multiples détenus par le même client, d'utiliser la même série de renseignements sur celui-ci à la condition que :

- le propriétaire véritable soit la même personne physique ou morale pour tous les comptes;
- les objectifs de placement et 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.

Avis de l'OCRCVM 10 - xxx - Avis sur les règles - Note d'orientation - Règles des courtiers membres - Connaissance du client et convenance au client

Annexe G



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 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, ses connaissances en matière de placement, ses objectifs de placement, sa tolérance au risque, ni avec la composition, la durée et le niveau de risque courants des autres placements 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 recommandent⁷. 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

⁷ Règle 1300 des courtiers membres de l'OCRCVM.

Avis de l'OCRCVM 10 - xxxx – Avis sur les règles – Note d'orientation – Règles des courtiers membres – Connaissance du client et convenance au client

Annexe G

portefeuille lui convienne dans son ensemble. Quoi qu'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 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. 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.

Propositions en cours

Conformément au modèle de relation client-conseiller proposé, l'OCRCVM suggère de modifier les Règles des courtiers membres pour exiger qu'une évaluation de la convenance soit menée chaque fois que l'un ou l'autre des événements déclencheurs suivants se produit :

- un changement important dans la situation du client;
- un changement de représentant inscrit, de représentant en placement ou de gestionnaire de portefeuille chargé du compte;
- la réception de titres dans le compte du client par voie de dépôt ou de transfert.

Annexe G

L'obligation actuelle d'évaluer la convenance, énoncée dans la Règle 1300 des courtiers membres de l'OCRCVM, est déclenchée soit lorsqu'un ordre est accepté du client soit lorsqu'une opération est recommandée au client.

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 :

- l'adoption de politiques et de procédures exigeant, dans les cas appropriés, des examens périodiques de la convenance des comptes de clients;
- l'exécution d'examens de la convenance des comptes touchés par des événements de marchés importants;
- l'exécution d'examens de la convenance de comptes renfermant des titres d'un émetteur dont le profil de risque a subi des changements importants;
- l'adoption de politiques et des procédures écrites qui exigent un examen de la convenance du compte au moment où le compte est transféré à un nouveau conseiller ou à un nouveau courtier membre ou lorsque la situation du client subit des changements importants.



AVIS DE L'OCRCVM

Avis sur les règles Projet de Note d'orientation

Règles des courtiers membres

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

Personne-ressource :

Sherry Tabesh-Ndreka

Avocate aux politiques, Politique de réglementation des
membres

416 943-4656

stabesh@iiroc.ca

[Avis n° 09-10-xxxx]
[Le xx octobre 2009] Date]

~~Lignes directrices sur l'obligation de connaître son~~ **Connaissance du client et l'obligation d'évaluer la convenance au client**

~~Cette~~ **La présente** Note d'orientation ~~n'a~~ **ne vise** pas ~~pour objet de~~ 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 ~~l'obligation d'évaluer la convenance des placements~~. Elle présente plutôt l'interprétation, **et** les attentes ~~et de l'OCRCVM ainsi que~~ les pratiques exemplaires suggérées ~~de l'OCRCVM se rapportant aux exigences de « connaître son client » et d'évaluer la convenance des placements telles que définies dans les~~ **par celui-ci à l'égard des exigences actuelles des** Règles des courtiers membres de l'OCRCVM. ~~Cette Note d'orientation explique aussi ces exigences en rapport avec le projet de Modèle de relation client conseiller et les modifications récentes pour mettre en application le Projet des ACVM en vue de la,~~ **lesquelles ont été récemment modifiées pour mettre en œuvre le projet de** réforme du régime d'inscription **des ACVM**.

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



Annexe G

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.

La Note d'orientation traite également de certaines propositions du projet de modèle de relation client-conseiller qui, lorsqu'elles seront mises en œuvre, ajouteront des obligations liées à la convenance.

APERÇU DES **EXIGENCES** OBLIGATIONS

~~Rappelons~~ **Il convient de rappeler** aux courtiers membres et aux représentants inscrits que le respect des ~~exigences d'évaluation de~~ **obligations liées à** la convenance ~~des placements~~ est fondamental pour le respect des normes générales de conduite des affaires et essentiel à ~~de bonnes pratiques opérationnelles.~~ **L'exigence d'évaluation de** une saine pratique commerciale. Les obligations liées à la convenance ~~est~~ **constituent** aussi ~~complémentaire de~~ **un complément à** l'obligation fondamentale de tous les courtiers **membres** et **de** leurs représentants, ~~en vertu~~ **aux termes** des lois sur les valeurs mobilières, de traiter ~~équitablement, honnêtement et de bonne foi avec les clients.~~ **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 sur un titre donné.**

~~La première étape pour satisfaire l'obligation d'évaluation de la convenance consiste à respecter les exigences du formulaire de demande d'ouverture de compte et l'obligation de connaître son client.~~

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, l'obligation de traiter les clients de bonne foi, avec honnêteté et loyauté s'applique à tous les types de clients et de relations. L'exigence de mettre à jour l'information sur le client au moment d'un changement important s'applique à tous les clients. Par contre, l'obligation de déterminer les objectifs de placement d'un client et sa tolérance au risque ne s'applique ni aux clients

Avis de l'OCRCVM 10 - xxxx – Avis sur les règles – Note d'orientation – Règles des courtiers membres – Connaissance du client et convenance au client



Annexe G

institutionnels, ceux-ci étant régis par une norme de convenance différente, ni aux clients qui effectuent leurs opérations au moyen de comptes sans conseils.

RESPECT ~~DES OBLIGATIONS~~ DE L'OBLIGATION DE CONNAÎTRE SON CLIENT

~~Exigences relatives aux demandes d'ouverture de comptes~~

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 ~~régissant les~~ actuelles des courtiers membres de l'OCRCVM ~~en vigueur~~, une demande d'ouverture de compte doit être remplie pour chaque client¹. ~~Le paragraphe~~ L'article 2 de la Règle 1300 ~~régissant les~~ des courtiers membres de l'OCRCVM ~~exige~~ prévoit que chaque ~~nouveau~~ compte ~~soit~~ doit être ouvert au moyen d'un formulaire d'ouverture de compte qui comporte, ~~minimalement,~~ au moins les renseignements applicables requis ~~dans~~ par le Formulaire 2, aussi désigné Formulaire de demande d'ouverture de compte. Les renseignements requis ~~dans~~ par ce formulaire comprennent, entre autres, les coordonnées personnelles du client, ses renseignements financiers, sa tolérance ~~du~~ au risque, ses objectifs de placement et une déclaration précisant si le client est un initié d'une société ouverte.

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

Conditions ~~dans lesquelles~~ d'utilisation d'une même demande d'ouverture de compte ~~peut être utilisée pour ouvrir plusieurs comptes :~~

~~Conformément aux~~ En raison des modifications ~~apportées récemment pour mettre en application le Projet des~~ ACVM des règles en vue de la mise en œuvre du projet de réforme du régime d'inscription des ACVM, la Règle 2500 des courtiers membres a été modifiée pour permettre ~~de n'employer qu'~~ au

¹ Règle 2500 des courtiers membres de l'OCRCVM, Partie II – Ouverture de comptes, Introduction.



Annexe G

courtier membre d'obtenir une seule demande d'ouverture de compte ~~par client~~². L'OCRCVM reconnaît qu'une seule demande peut être utilisée pour un client ou pour des comptes multiples détenus par le même client sous réserve pour ouvrir des comptes multiples d'un client² (par exemple, un compte en espèces, un compte sur marge et certains comptes enregistrés) 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 et la tolérance ~~du~~au risque du client soient identiques pour tous les comptes ~~couverts par la demande;~~;
- ~~dans le cas de particuliers, le propriétaire véritable soit le même pour tous les comptes ou, dans le cas d'autres comptes que ceux de particuliers, l'entité titulaire soit la même pour tous les comptes;~~
- ~~le client comprenne que, pour les comptes apparaissant sur le même formulaire de demande, la convenance des placements sera évaluée en fonction de comptes multiples ou de l'ensemble du portefeuille; et~~
- ~~le courtier membre ait la capacité d'effectuer la surveillance, notamment de contrôler les ordres pour~~ en 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 la leur convenance et mettre à jour les renseignements sur le profil du client (connaître son client) en fonction sur une base de comptes multiples ~~ou du client;~~;

~~Par conséquent, sous réserve des considérations mentionnées ci-dessus, la~~

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 ~~peut être utilisée pour des comptes multiples d'un même client tels que les comptes au comptant, les comptes sur marge et certains comptes enregistrés d'un client, étant entendu que tous ces comptes doivent avoir un propriétaire véritable identique. Le personnel de~~

² Les modifications apportées récemment pour mettre en œuvre le projet de réforme du régime d'inscription des ACVM, approuvées par le Conseil d'administration de l'OCRCVM le 25 juin 2009, ont été mises en application le 28 septembre 2009.

² Les modifications adoptées récemment pour mettre en œuvre le projet de réforme du régime d'inscription des ACVM, approuvées par le Conseil d'administration de l'OCRCVM le 25 juin 2009, sont entrées en vigueur le 28 septembre 2009.



Annexe G

~~l'OCRCVM envisage de proposer les conditions mentionnées ci-dessus à titre de modification de la règle.~~ **ne pourra pas nécessairement servir à ouvrir tous les comptes d'un client.**

Exemples de comptes ~~pour lesquels~~ nécessitant une demande d'ouverture de compte ~~séparée~~ serait nécessaire distincte :

~~Sur la base des conditions mentionnées ci-dessus~~ **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 ~~pour~~ **si ce même client détenait un droit de propriété véritable dans** un compte ~~en commun, un compte~~ **conjoint,** de société ~~et un compte de~~ **ou en** fiducie ~~d'un client.~~

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

Compte de société – ~~Bien que~~ **Même si** le propriétaire véritable ~~ultime~~ d'une société ~~puisse~~ **personnelle peut, en définitive,** être la même personne que le client qui détient un compte ~~au comptant~~ **en espèces** ou sur marge, la même demande d'ouverture de compte ne peut ~~pas être employée parce que le titulaire inscrit du~~ **servir à ouvrir un** compte de société, **étant donné que le titulaire de ce compte** est la société ~~plutôt que~~ **et non** son ~~bénéficiaire~~ **propriétaire** véritable ou ~~son~~ actionnaire. Les renseignements ~~consignés sur~~ **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 ~~physiques~~ 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 ~~de~~ en fiducie – ~~Pour les comptes « en fidéicommissaire », il faut également une~~ **Une** demande d'ouverture de compte distincte ~~parce qu'~~ **est également nécessaire pour les comptes « en fiducie pour »,** **puisque** ils comportent des ~~intérêts et des objectifs différents. Il~~ **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. ~~Le compte en fidéicommissaire est dirigé et contrôlé par~~ **La relation contractuelle est entre le courtier membre et** le fiduciaire ~~et assujéti~~ **chargé d'exploiter le compte conformément** aux dispositions de la fiducie.

Renseignements sur le client (~~connaître son client~~) à obtenir et à évaluer

Rappelons 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

Avis de l'OCRCVM 10 - xxx - Avis sur les règles – Note d'orientation – Règles des courtiers membres – Connaissance du client et convenance au client



Annexe G

valeur nette du client, son âge et son expérience en placement, peuvent être donnés par le 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 ~~du~~au risque du client doivent être évalués en fonction de la situation financière et personnelle du client. ~~Les objectifs de placement et la tolérance du risque indiqués doivent~~ et être raisonnables en regard de cette situation. Le caractère raisonnable de ces renseignements devrait être ~~évalué~~examiné par le représentant inscrit et le courtier membre pendant ~~les~~le processus d'ouverture ~~de compte~~ 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

~~Conformément à~~ Comme le prévoit la Règle 1300 des courtiers membres, pour évaluer la convenance des ordres et des recommandations, il faut prendre en considération les objectifs de placement, la tolérance ~~du~~au risque, ~~la connaissance des placements~~ les connaissances en matière de placement et la situation financière du client ~~pour évaluer le caractère approprié (la convenance) des ordres et des recommandations. En outre, afin de respecter les obligations.~~ Nous rappelons aux courtiers membres que les facteurs énumérés aux paragraphes 1(p) et (g) de la Règle ne sont pas exhaustifs. Pour respecter l'obligation de « connaître son client », ~~les représentants inscrits doivent,~~ le représentant inscrit doit comprendre la situation personnelle du client, ~~ce qui comprend une connaissance de~~ dont son horizon de placement. L'âge du client est l'une des indications de cet horizon. Bien que l'horizon de placement ne ~~soit pas demandé particulièrement~~ constitue pas une exigence distincte, pour bien évaluer et consigner les objectifs de placement et la tolérance ~~du~~au risque d'un client, ~~les représentants inscrits doivent~~ le représentant inscrit devrait tenir compte de ~~son~~ l'horizon de placement de ce client. Cet horizon ~~doit~~ de placement devrait être établi ~~en fonction du~~ selon le moment ~~auquel~~ où le client aura besoin ~~d'accéder à la~~ de ses fonds, en totalité ou ~~à une~~ en partie ~~de ses fonds~~. Lorsqu'un client ~~précise~~ indique son horizon de placement, le représentant inscrit a la responsabilité d'évaluer ~~la faisabilité et le caractère raisonnable de l'~~ si son objectif de placement ~~en fonction de~~ peut être atteint et s'il est raisonnable selon l'âge du client, ~~de~~ sa tolérance ~~du~~au risque et d'autres circonstances particulières.



Annexe G

Examen et mises à jour périodiques

Les renseignements ~~de la demande d'ouverture de~~ **sur le** compte doivent être mis à jour chaque fois ~~qu'il~~ **que** se produit un changement important dans la situation du client³. Les ~~méthodes ci-dessous~~ **procédures suivantes** sont considérées comme **des pratiques** exemplaires pour ~~satisfaire~~ **remplir** cette ~~exigence~~ **obligation** :

- ~~Les représentants inscrits demandent~~ **Le représentant inscrit demande** régulièrement, ~~ou au moins une fois par année,~~ à chaque client ~~s'il~~ **si sa situation** a ~~eu~~ **subi** des changements importants ~~dans sa situation. Il est acceptable qu'un représentant inscrit pose cette question lors des rencontres avec un.~~ **Il peut également se renseigner à ce sujet lorsqu'il rencontre le** client pour réviser son portefeuille ou lorsqu'il ~~correspond avec le client~~ **lui écrit** pour ~~échanger sur~~ d'autres questions ~~reliées au~~ **concernant le compte ou lorsqu'il le contacte annuellement pour vérifier l'exactitude des renseignements sur le** compte.
- ~~Les représentants inscrits procèdent périodiquement, ou au moins une fois par année, à des contrôles de la convenance et profitent de leurs entretiens de révision de portefeuille pour demander au client si des changements importants sont survenus dans sa situation.~~
- Dans ~~le cadre de l'établissement de~~ la documentation d'ouverture du compte, le courtier membre informe clairement les clients de leur obligation d'aviser leur conseiller chaque fois ~~qu'il se produit~~ **que leur situation subit** un changement important ~~dans leur situation.~~

~~Comme il est mentionné ci-dessus, la demande d'ouverture de compte devra être mise à jour chaque fois qu'il se produit un changement important dans la situation d'un client.~~

~~Les courtiers membres et les représentants inscrits devraient noter que, dans le projet de Modèle de relation client-conseiller, pour respecter les exigences d'évaluation de la convenance, les positions détenues dans le ou les comptes du client devraient être examinées chaque fois que les renseignements sur le profil du client sont mis à jour à la suite d'un changement important dans sa situation⁴.~~

- **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 ~~EXIGENCES~~ **OBLIGATIONS** D'ÉVALUATION DE LA CONVENANCE

~~Conformément aux~~ **Selon les** Règles ~~régissant les~~ **des** courtiers membres de l'OCRCVM, ~~il faut évaluer tous~~ les ordres et ~~les~~ **recommandations** **doivent être examinés** pour s'assurer qu'ils conviennent au

³ ~~Règle~~ **Règles** 2500 ~~et 2700~~ des courtiers membres de l'OCRCVM.

⁴ ~~Règle 1300 des courtiers membres de l'OCRCVM conformément au projet de Modèle de relation client-conseiller~~

Avis de l'OCRCVM 10 - xxx - Avis sur les règles – Note d'orientation – Règles des courtiers membres – Connaissance du client et convenance au client



Annexe G

client⁵ **en particulier**⁴. La convenance doit être analysée à la lumière des autres placements **détenus** dans le ~~compte ou le portefeuille~~ **ou les comptes** du client et par rapport à sa situation financière, ~~sa connaissance des placements,~~ **à ses connaissances en matière de placement,** à ses objectifs de placement et ~~à sa tolérance du risque.~~ **au risque. 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 titre particulier lui convient, mais également celle de vérifier que le type d'ordres et la stratégie de négociation 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 doivent~~devraient~~ vérifier si le type de compte (comptes **sur** marge, ~~de~~ **en** fiducie, d'options, etc.) convient au client ~~en fonction de la~~ **eu égard à sa** situation ~~qui lui est~~ particulière. ~~Deuxièmement,~~

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

~~En outre, conformément au projet de Modèle de relation client-conseiller, il est proposé de modifier les Règles régissant les courtiers membres de l'OCRCVM afin qu'elles exigent une analyse de la convenance chaque fois que se produisent un ou plusieurs des événements déclencheurs suivants :~~

- ~~• un changement important dans la situation personnelle du client;~~
- ~~• un changement de représentant inscrit, de représentant en placement ou de gestionnaire de portefeuille; ou~~
- ~~• la réception de titres dans le compte du client par voie de dépôt ou de virement.~~

⁵⁴ Règle 1300 des courtiers membres **de l'OCRCVM.**



Annexe G

~~Dans l'intervalle, les courtiers membres et les représentants inscrits sont encouragés à adopter les pratiques ci-dessus pour améliorer leur conformité aux exigences actuelles d'évaluation de la convenance.~~

Convenance des produits

Les obligations d'~~évaluation de~~ **évaluer** la convenance comprennent ~~une obligation~~ **celle** de connaître et de comprendre les caractéristiques ~~de~~ **et les risques associés à** tout produit **de placement** approuvé ou recommandé aux clients ~~ainsi que les risques qui y sont associés~~. 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 ~~ils doivent~~ être en mesure de l'expliquer clairement au client.

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 ~~doivent~~ **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 ~~efficaces assurant que~~ **adéquates pour examiner** les produits de placement ~~soient examinés avant d'être~~ **qu'ils ne soient** offerts aux clients peuvent rehausser ~~sensiblement la~~ **grandement leur** capacité de repérer des recommandations ~~inappropriées~~ **qui ne conviennent pas**.

Convenance de comptes pris individuellement ou convenance de comptes multiples
S'inscrivant dans la logique de la collecte des renseignements sur le client pour les comptes multiples, les Règles de l'OCRCVM permettent, pour évaluer la convenance des comptes multiples détenus par le même client, d'utiliser la même série de renseignements sur celui-ci à la condition que :

le propriétaire véritable soit la même personne physique ou morale pour tous les comptes;

les objectifs de placement et 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 de placement et la même tolérance au risque pour tous les comptes; ii) l'entente

Avis de l'OCRCVM 10 - xxxx – Avis sur les règles – Note d'orientation – Règles des courtiers membres – Connaissance du client et convenance au client



Annexe G

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 ~~inadaptés~~ 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, ses connaissances en matière de placement, ses objectifs de placement, sa tolérance au risque, ni avec la composition, la durée et le niveau de risque courants des autres placements dans son ou ses comptes au moment du placement et/ou de la recommandation.

Les courtiers membres et les représentants inscrits ont ~~une~~ l'obligation générale d'évaluer la convenance des ordres qu'ils acceptent ou des opérations qu'ils recommandent⁶. ~~Comme il a été mentionné plus haut, une fois que le Modèle de relation client conseiller proposé sera en vigueur, les exigences d'évaluation de la convenance continueront de s'appliquer une fois qu'un ordre aura été exécuté, lorsque se produiront divers événements déclencheurs⁷. Dans le cadre des exigences générales d'évaluation de la convenance, chaque fois qu'est relevé dans un compte~~ 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, la responsabilité 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 ~~s'applique~~. Le représentant inscrit peut repérer un placement ~~inadapté~~ qui ne convient pas lorsqu'il met à jour les renseignements sur le compte ~~du client~~ pour ~~refléter~~ rendre compte d'un changement important dans ~~sa~~ la situation du client, comme l'exige la Règle 2500 des courtiers membres de l'OCRCVM, ou lorsqu'il effectue un ~~contrôle~~ examen périodique de la convenance, ~~tel que mentionné à la page 4 de la présente Note d'orientation~~. Le courtier membre peut repérer un placement ~~inadapté~~ qui ne convient pas dans un compte dans le cadre de ses

⁶ Règles⁵ Règle 1300 et 2500 des courtiers membres de l'OCRCVM.

⁷ Projet de Modèle de relation client conseiller



Annexe G

activités de surveillance, y compris lors ~~des examens de l'activité des comptes exigés par~~ **de l'examen des opérations dans le compte comme l'exige** la Règle 2500 des courtiers membres. ~~La responsabilité~~ **L'obligation** de prendre des mesures appropriées lorsqu'un placement ~~inadapté~~ **qui ne convient pas** est ~~découvert~~ **repéré** dans un compte est conforme à la Règle 2500, ~~qui explique que~~ **selon laquelle** le sens du terme « examen » ~~inclut~~ **comprend** un premier dépistage ~~des~~ **pour déceler les** points devant faire l'objet d'une enquête approfondie.

Un compte peut ~~contenir~~ **comprendre** un placement ~~inadapté~~ **qui ne convient pas** pour diverses raisons, ~~y compris l'exécution antérieure d'~~ **comme** un ordre non sollicité **exécuté auparavant** ou une recommandation ~~inadaptée~~ **qui ne convient pas faite** par un représentant inscrit antérieur. ~~En outre~~ **De plus**, un changement ~~relié à un~~ **dans le** secteur ou un changement important dans la situation d'un émetteur peut causer ~~une dérive~~ **un déplacement** du risque associé à un titre **donné**. Lorsqu'un placement ~~inadapté~~ **qui ne convient pas** est ~~découvert~~ **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 ~~du~~ **au** risque et d'autres situations particulières. ~~Communiquer rapidement~~ **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 ~~inadapté~~ **qui ne convient pas**, il peut être approprié de **lui** recommander ~~des modifications concernant~~ **de changer** d'autres placements dans le compte ~~afin~~ **de faire entelle** sorte que le portefeuille ~~global~~ **lui** convienne. ~~Les représentants inscrits devraient consulter leur superviseur ou le service de la Conformité au sujet des~~ **dans son ensemble. Quoi qu'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 ~~inadaptés~~ **qui ne conviennent pas**.

Ordres ~~inadaptés~~ non sollicités **qui ne conviennent pas**

Lorsqu'un représentant inscrit reçoit un ordre non sollicité qui ne convient pas au client ~~selon~~ **en regard de** ses objectifs, ~~de~~ sa tolérance ~~du~~ **au** risque et d'autres circonstances particulières, il ne suffit pas d'inscrire ~~sur~~ l'ordre ~~qu'il est~~ **comme** non sollicité. ~~Le :~~ **le** représentant inscrit doit prendre des mesures **appropriées** pour traiter l'ordre ~~inadapté~~ **qui ne convient pas**. L'étendue de ~~l'~~ **cette** obligation ~~du représentant inscrit~~ dépend en partie de sa relation avec le client. Les mesures appropriées peuvent comprendre la communication ~~aux clients d'un avis de~~ **d'une** mise en garde **au client** et la consignation des détails de ~~cet avis,~~ **cette mise en garde** ou la recommandation de ~~changements~~ **à remplacer certains placements par** d'autres placements dans ~~son~~ **le** compte. ~~Les représentants inscrits devraient consulter leur superviseur ou leur service de la conformité pour connaître~~ **Dans tous les cas, nous encourageons les représentants inscrits à consigner toutes les mesures qu'ils**

Avis de l'OCRCVM 10 - xxxx – Avis sur les règles – Note d'orientation – Règles des courtiers membres – Connaissance du client et convenance au client



Annexe G

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 ~~pour~~sur le traitement ~~des situations mentionnées ci-dessus, y compris la question de savoir s'il conviendrait de refuser l'ordre~~de ce problème.

Mises à jour inappropriées

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

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

~~Pratiques exemplaires pour le maintien d'un portefeuille convenant au client~~

~~Les méthodes ci-dessous sont des pratiques exemplaires recommandées qui contribueront au maintien d'un portefeuille qui convient au client :~~

- ~~— évaluer s'il conviendrait de mener un examen de la convenance lorsqu'il se produit des changements importants sur le marché et procéder à cet examen s'il est approprié;~~
- ~~— procéder à un examen de la convenance lorsqu'il se produit un changement important du risque associé à un émetteur dont les titres sont détenus par des clients particuliers;~~
- ~~— disposer de politiques et de procédures écrites concernant la nécessité de mener un examen de la convenance au moment du transfert à un nouveau conseiller, du transfert à un nouveau courtier membre, ou lorsqu'il se produit un changement important dans la situation d'un client. Tel que mentionné ci-dessus, ces événements déclencheraient un examen de la convenance en vertu du Modèle de relation client conseiller proposé.~~

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.

Avis de l'OCRCVM 10 - xxxx – Avis sur les règles – Note d'orientation – Règles des courtiers membres – Connaissance du client et convenance au client



Annexe G

Propositions en cours

Conformément au modèle de relation client-conseiller proposé, l'OCRCVM suggère de modifier les Règles des courtiers membres pour exiger qu'une évaluation de la convenance soit menée chaque fois que l'un ou l'autre des événements déclencheurs suivants se produit :

un changement important dans la situation du client;

un changement de représentant inscrit, de représentant en placement ou de gestionnaire de portefeuille chargé du compte;

la réception de titres dans le compte du client par voie de dépôt ou de transfert.

L'obligation ~~d'évaluation de~~ **actuelle d'évaluer** la convenance ~~établie, énoncée~~ dans la Règle **1300** des courtiers membres ~~1300~~ **de l'OCRCVM**, est déclenchée ~~au moment de l'acceptation d'un ordre ou de la formulation d'une recommandation. Tel qu'expliqué ci-dessus, les modifications proposées en lien avec le Modèle de relation client-conseiller introduiront aussi l'obligation de mener des examens de la convenance lorsque certains événements déclencheurs se produiront, pour assurer que le portefeuille convient toujours au client. Il est avantageux pour les~~ **soit lorsqu'un ordre est accepté du client soit lorsqu'une opération est recommandée au client.**

Pratiques exemplaires pour maintenir un compte convenant au client

Il est à l'avantage des clients, ~~les entreprises et l'ensemble~~ **des courtiers membres et** du secteur, **dans son ensemble** et **il est** conforme ~~aux bonnes~~ **à de saines** pratiques commerciales, que les représentants inscrits et les courtiers membres ~~procèdent à~~ **mènent** des examens de la convenance ~~en s'appuyant sur une approche plus holistique telle que celle suggérée ci-dessus~~ **plus globaux.**

~~Les commentaires sur le projet de Note d'orientation « Lignes directrices sur l'obligation de connaître son client et l'obligation d'évaluer la convenance » peuvent être remis par écrit, par télécopieur ou par courriel dans les 75 jours de la date du présent avis, à :~~

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières
Sherry Tabesh Ndreka, avocate de la politique de réglementation des membres
121, rue King Ouest, bureau 1600
Toronto (Ontario)
Canada M5H 3T9
Télécopieur : 416-943-6760
Courriel : stabesh@iiroc.ca

En d'autres mots, nous encourageons les courtiers membres à adopter des pratiques exemplaires qui non seulement permettraient de satisfaire l'obligation actuelle, énoncée

Avis de l'OCRCVM 10 - xxxx – Avis sur les règles – Note d'orientation – Règles des courtiers membres – Connaissance du client et convenance au client

**Annexe G**

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 :

l'adoption de politiques et de procédures exigeant, dans les cas appropriés, des examens périodiques de la convenance des comptes de clients;

l'exécution d'examens de la convenance des comptes touchés par des événements de marchés importants;

l'exécution d'examens de la convenance de comptes renfermant des titres d'un émetteur dont le profil de risque a subi des changements importants;

l'adoption de politiques et des procédures écrites qui exigent un examen de la convenance du compte au moment où le compte est transféré à un nouveau conseiller ou à un nouveau courtier membre ou lorsque la situation du client subit des changements importants.

Commentaires généraux :

Nous avons reçu les commentaires généraux suivants :

- Préoccupations de voir le champ d'application de la Note d'orientation s'étendre aux clients de courtiers membres dispensés de l'obligation liée à la convenance et aux clients institutionnels. Commentaires recommandant d'indiquer que la Note d'orientation ne s'applique qu'aux clients de détail.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Comme il est mentionné au début de la Note d'orientation, la présente Note d'orientation n'est pas censée modifier les obligations actuelles.

Conformément au paragraphe 1(r) de la Règle 1300, le courtier membre n'est pas tenu de remplir les obligations liées à la convenance, si la Société juge qu'il satisfait aux exigences énoncées à la Règle 3200 des courtiers membres et s'il a obtenu l'approbation requise. Nous ne pensons pas qu'il soit nécessaire de répéter dans la Note d'orientation chaque règle et dispense prévues dans les Règles des courtiers membres de l'OCRCVM. Si le courtier membre n'est pas tenu de remplir les obligations liées à la convenance prévues dans les règles, il n'est donc pas tenu de suivre les directives données concernant les obligations liées à la convenance.

Dans le même ordre d'idées, si un type particulier d'évaluation de la convenance ne s'applique pas aux clients institutionnels, alors toute directive le concernant dans la Note d'orientation ne s'applique pas aux clients institutionnels. Ainsi, nous reconnaissons que l'évaluation des objectifs de placement et de la tolérance au risque n'est pas requise dans les exigences liées à l'évaluation de la convenance prévues à la Règle 2700. Par conséquent, aucune directive de la Note d'orientation concernant les objectifs de placement et la tolérance au risque ne s'applique aux clients institutionnels. Toutefois, nous ne croyons pas que la Note d'orientation devrait porter la mention « réservée aux clients de détail », étant donné que certaines directives peuvent être pertinentes pour les clients institutionnels. Par exemple, la directive concernant l'obligation d'agir de bonne foi, avec honnêteté et loyauté avec les clients n'est pas limitée aux clients de détail, elle s'applique tout autant aux clients institutionnels et aux clients de détail pour lesquels le courtier membre est dispensé de l'obligation liée à la convenance. En outre, toute directive concernant un changement important des renseignements sur le client et le caractère raisonnable de ces renseignements (c.-à-d. la connaissance en matière de placement) s'applique aux clients institutionnels. Nous l'avons expliqué dans la Note d'orientation.

- Préoccupations de voir la Note d'orientation créer de nouvelles obligations sans passer par le processus d'établissement des règles et quant au fait de publier une Note d'orientation avant de modifier les règles.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : La Note d'orientation ne vise ni à créer de nouvelles obligations ni à modifier les obligations actuelles. Elle vise à offrir aux courtiers membres une orientation et des pratiques exemplaires pour remplir les obligations actuelles. Nous l'avons expliqué dans la Note d'orientation.

- Préoccupations de voir la Note d'orientation traiter en profondeur du modèle de relation client-conseiller (MRCC) alors que le MRCC n'a pas encore été approuvé.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : S'il est vrai que le projet de MRCC n'a pas encore été approuvé, nous adhérons aux principes qui ont été proposés et, dans la mesure où ces principes sont pertinents, nous avons recommandé aux courtiers membres de les adopter. Par ailleurs, nous avons fait une distinction claire



Annexe G

entre les obligations proposées (soit, le projet de MRCC) et les pratiques qui se rattachent aux obligations actuelles.

- Préoccupations de voir le MRCC donner lieu à de nouveaux événements déclencheurs.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Tout commentaire sur des questions de fond à l'égard des modifications apportées aux règles au moyen du MRCC a été dûment traité dans le projet de MRCC.

- Commentaires demandant à l'OCRCVM d'établir pour les courtiers membres des directives plus détaillées sur le champ d'application, la mise en œuvre et l'administration des règles sur la connaissance du client et la convenance. Il y aurait lieu aussi de fournir aux investisseurs un ensemble de directives qui traitent, entre autres, des limites de la connaissance du client et de la convenance.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Nous tiendrons compte de cette suggestion dans les prochaines initiatives.

- Selon un commentaire, nous devrions inclure dans la définition de recommandation qui ne convient pas au client toute recommandation visant un titre qui lui convient par ailleurs, mais qui a fait l'objet d'opérations inadéquates.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Nous sommes d'accord et nous en avons tenu compte dans la Note d'orientation.

- Selon les commentaires de deux intervenants, nous devrions ajouter d'autres critères à prendre en compte dans le processus de collecte des renseignements sur les clients et d'évaluation de la convenance, notamment la tolérance aux pertes, le niveau de scolarité, l'état de santé, la fourchette d'imposition, la liquidité, les frais associés aux produits.
- Un intervenant nous a demandé de tenir compte des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance dans l'évaluation de la convenance. L'intervenant proposait que l'OCRCVM rende les questions sur ces facteurs obligatoires, plutôt que de recourir à la méthode de cases à cocher.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Les critères énoncés dans les paragraphes 1(p) et (q) de la Règle 1300 actuelle ne sont pas exhaustifs. Si d'autres critères sont importants pour un client en particulier, ils devraient faire partie de tout examen de la convenance. Nous soulignons plus précisément en ce qui a trait aux critères supplémentaires suggérés que :

- la tolérance aux pertes est un moyen pour évaluer la tolérance au risque, qui fait partie des critères requis actuellement aux termes des règles;
- le niveau de scolarité est un facteur pour évaluer les connaissances en matière de placement, qui font partie des critères requis actuellement aux termes des règles;
- l'état de santé est un facteur pour établir les objectifs de placement, qui font partie des critères requis actuellement aux termes des règles;
- la fourchette d'imposition n'entre en jeu que si le client obtient du courtier membre (contre rémunération) des conseils en fiscalité. Le courtier membre est tenu de connaître les incidences fiscales



Annexe G

associées aux éventuelles opérations recommandées, mais n'est pas tenu en général de connaître la situation fiscale particulière du client;

- la liquidité et les frais associés aux placements sont des facteurs importants pour établir si un placement particulier convient à un client, mais ne sont pas des critères associés à la connaissance du client, sur lesquels portent essentiellement les critères énoncés aux paragraphes 1(p) et (q) de la Règle 1300 actuelle;
- les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance sont des critères pour évaluer les objectifs de placement, qui font partie des critères requis actuellement aux termes des règles.

En bref, la liste actuelle des facteurs n'a jamais été censée être exhaustive – son objectif était de délimiter les critères importants liés à la connaissance du client pour établir la convenance d'une opération ou d'un ordre. En revanche, nous avons ajouté « l'horizon de placement » et la « composition du portefeuille, la durée et le niveau de risque courants des placements dans le compte », dans le cadre du Projet de MRCC, comme nouveaux facteurs à prendre en compte au titre de l'évaluation de la convenance. Nous croyons qu'avec ces révisions les critères importants sont adéquatement décrits aux paragraphes 1(p) et (q) et au nouveau paragraphe 1(r) du projet de modification à la Règle 1300.

- Un intervenant a demandé que l'OCRCVM impose la signature du formulaire de renseignements sur le client.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Nous abondons en principe dans le sens de ce commentaire et avons ajouté dans le dernier projet de MRCC l'obligation de fournir au client une copie des renseignements sur le client le concernant et d'obtenir de celui-ci un accusé de réception de cette copie.

- Selon un commentaire, les catégories faible, moyenne ou élevée sont sans intérêt si elles ne sont pas définies.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Ces définitions des risques font actuellement l'objet de révision et seront examinées dans le cadre d'un projet distinct.

- Selon un commentaire, si le client ne maîtrise ni le français ni l'anglais, le formulaire de renseignements sur le client devrait être traduit et signé par le traducteur.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Les Canadiens parlent plus de 200 langues. Les personnes dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais représentent environ 20 % de la population du Canada. Même si en principe nous sommes d'accord avec ce commentaire, ce type d'obligation entraînerait des frais exorbitants.

- Selon un commentaire, il faudrait permettre l'utilisation de la méthode axée sur le risque.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Nous encourageons les courtiers membres à utiliser une méthode axée sur le risque pour déterminer les pratiques exemplaires décrites dans la Note d'orientation qu'ils souhaitent intégrer dans leur politiques et procédures concernant la connaissance du client. Nous l'avons expliqué dans la Note d'orientation.



Annexe G

- Selon un commentaire, il s'agit d'un régime qui impose aux conseillers une obligation fiduciaire importante, même si les recommandations associées à l'examen continu de la convenance peuvent s'avérer avantageuses.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : La Note d'orientation ne crée aucune obligation fiduciaire ni n'en impose une aux conseillers. La Note d'orientation offre plutôt des directives pour indiquer comment remplir idéalement les obligations liées à la convenance et pour s'assurer que toutes les opérations et les recommandations conviennent toujours au client. La Note d'orientation n'impose pas une convenance constante mais présente des recommandations et des pratiques exemplaires qui contribuent à garantir la protection des intérêts des clients selon une norme de convenance.

- Dans un commentaire, il a été suggéré que la relation entre représentants inscrits et clients s'est transformée en une relation d'exécution d'ordres du fait que les représentants inscrits qui entretiennent des relations directes avec les clients sont rémunérés à la commission. L'auteur de ce commentaire poursuit en conseillant de procéder avec prudence afin d'éviter que la structure réglementaire ne change la relation de collaboration en une relation qui réduit les obligations du client.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : À l'heure actuelle, il existe trois types de relation : comptes sans conseils, comptes avec conseils et comptes gérés. Les directives énoncées dans la présente Note d'orientation ne visent que les relations d'exécution d'ordre avec conseils. Elles ne visent pas à réduire les obligations d'un client, mais plutôt à rappeler aux conseillers que la nature d'une relation de nature consultative comporte certaines obligations qui ne se limitent pas à l'exécution d'ordres. La Règle 3200 des courtiers membres de l'OCRCVM a été adoptée afin de reconnaître que des normes différentes s'appliquent à une relation d'exécution d'ordres sans conseils.

- Suggestion d'harmoniser le projet de Note d'orientation avec les directives de l'ACFM.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Nous avons examiné les questions traitées dans les directives de l'ACFM et les avons intégrées, dans la mesure appropriée.

- Deux lettres de commentaires comprenaient des commentaires sur des questions sans lien avec ce projet, comme l'information que les ACVM demandent aux OPC de fournir, les rapports sur le rendement, l'information sur la relation selon le MRCC, les taux de rendement personnalisés, les contradictions qui découlent d'une relation consultative et les modifications à l'information sur le client apportées en raison de la réforme du régime d'inscription des ACVM.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Nous ne répondrons pas à ces commentaires puisqu'ils ne se rapportent pas à la présente Note d'orientation.



Annexe G

COMMENTAIRES PORTANT SUR DES DISPOSITIONS PRÉCISES :

Nous avons reçu les commentaires suivants concernant la partie intitulée **Conditions d'utilisation d'une même demande d'ouverture de compte pour ouvrir plusieurs comptes** :

- En faveur de la faculté d'affecter la même série d'objectifs de placement et de tolérance au risque à plusieurs comptes détenus par le même client et en faveur des restrictions mises en place à l'égard de ce processus.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Sans commentaire.

- La même demande d'ouverture de compte devrait pouvoir englober plusieurs comptes aux objectifs de placement et à la tolérance au risque différents, pourvu que cela soit clair pour les clients.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Nous ne sommes pas d'accord. Il est important que les renseignements sur le client recueillis dans la demande soient les mêmes pour tous les comptes compris dans cette demande. Plus précisément, le mélange d'objectifs de placement et de tolérances au risque dans un compte donnerait lieu à un « nivellement » des objectifs et des tolérances au risque qui, à son tour, entraînerait le recours à une approche de « nivellement » pour déterminer les opérations qui conviennent à chaque compte. Le recours à cette approche augmenterait considérablement le risque d'avoir des placements qui ne conviennent pas aux comptes distincts.

- La partie devrait être réécrite pour clarifier et indiquer avec précision quels types de comptes enregistrés peuvent être réunis ou non.
- Indiquer les types de comptes enregistrés qui peuvent être réunis ou non.
- Les régimes à long terme, tels les REER, devraient faire l'objet d'une information sur le client distincte.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Comme il est mentionné dans la Note d'orientation, si les objectifs de placement et la tolérance au risque sont identiques pour tous les comptes du client, et que les autres conditions énoncées sont remplies, alors ces comptes peuvent être réunis. Aucune liste de normes obligatoires ne peut être fournie pour régler chaque situation particulière d'un client susceptible de survenir.

- Exiger des demandes d'ouverture de compte distinctes en fonction d'objectifs et d'une tolérance au risque qui diffèrent est une vue de l'esprit et manque de flexibilité.
- Requérir un formulaire pour chaque compte entraînerait des difficultés de fonctionnement pour mettre à jour les formulaires chaque fois que se produit un changement important dans la situation du client.
- La demande ne peut être employée si les objectifs du client et sa tolérance au risque ne sont pas identiques.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Le mention de demande ne se rapporte pas aux *formulaires* de demande, mais plutôt à l'utilisation d'une seule série de renseignements pour évaluer la convenance. Nous ne prescrivons pas des formulaires différents. Nous avons mis à jour la Note d'orientation pour expliquer notre intention.



Annexe G

- Il faudrait consulter les clients sur la façon dont ils aimeraient que la convenance soit évaluée à leur égard. Il est aussi suggéré d'harmoniser la formulation des paragraphes marqués par les puces 3 et 4.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Nous sommes d'accord. Il s'agit précisément du message que nous tentons de transmettre par l'intermédiaire de la condition 3 de cette partie. Nous avons mis à jour la Note d'orientation pour expliquer le but recherché.

- Un intervenant est préoccupé de la confusion susceptible de résulter lorsqu'un compte peut être envisagé individuellement ou dans le contexte de comptes multiples et des incidences négatives que cela peut avoir sur la conformité du client.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Cette exigence a pour but d'aviser le client que la convenance sera évaluée en considérant l'ensemble des positions détenues dans ses comptes multiples lorsqu'une seule demande est utilisée et qu'une seule série de renseignements sur le client est recueillie pour ces comptes. Il ne serait pas acceptable d'évaluer la convenance de façon distincte pour chaque compte lorsqu'une seule série de renseignements sur le client a été recueillie pour des comptes multiples (et vice et versa).

- C'est seulement lorsqu'un client a un plan financier intégré qu'il faudrait considérer une demande de comptes multiples.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : L'existence d'un plan financier intégré ne devrait pas en soi servir à déterminer si l'évaluation de la convenance sur une base de comptes multiples peut être employée.

Nous avons reçu les commentaires suivants concernant la partie intitulée **Renseignements sur le client (connaître son client)** du projet de Note d'orientation:

- Questions sur l'importance accordée aux objectifs de placement et à la tolérance au risque plutôt qu'aux autres facteurs comme l'expérience en matière de placement.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Le caractère raisonnable de facteurs comme la valeur nette du client, son âge et son expérience en matière de placement est généralement plus facile à vérifier et à évaluer que celui des objectifs de placement et de la tolérance au risque. Voilà pourquoi la Note d'orientation est axée sur l'évaluation du caractère raisonnable des objectifs de placement et de la tolérance au risque en fonction de la situation personnelle et financière du client. Nous l'avons expliqué dans la Note d'orientation.

- L'emploi du caractère raisonnable des données est subjectif et difficile à surveiller.
- L'approbation des nouveaux comptes et la mise à jour de l'information sur le client devraient inclure un examen objectif des renseignements sur le client soumis.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Nous convenons que le caractère raisonnable de certains facteurs tels les objectifs de placement et la tolérance au risque peuvent être subjectifs. Cependant, les obligations liées à la surveillance doivent être remplies selon une norme raisonnable.

- On soulève que bon nombre de sociétés n'établissent pas la tolérance au risque d'un client comme facteur distinct en lui-même étant donné la difficulté de définir le risque.



Annexe G

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Nous souhaitons rappeler à toutes les sociétés qu'afin de satisfaire aux exigences énoncées dans les paragraphes 1(p) et (q) de la Règle 1300, elles doivent établir le niveau de tolérance au risque d'un client.

- On fait observer qu'un client ne peut être forcé de changer ses objectifs même si on les estime déraisonnables.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : La Note d'orientation ne suggère pas de forcer les clients à adopter des objectifs particuliers qui ne leur paraissent pas acceptables. Elle suggère aux représentants inscrits et aux courtiers membres d'évaluer le caractère raisonnable de ces objectifs. Cela signifie possiblement, à tout le moins, de discuter avec le client lorsqu'un objectif ou la tolérance au risque déclarée est déraisonnable.

- Certains sont d'accord avec le caractère raisonnable, mais suggèrent d'employer des exemples.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : La Note d'orientation a été mise à jour en ce sens.

- La tolérance aux pertes et l'impôt sur le revenu devraient être ajoutés comme nouveaux facteurs.
- Les directives devraient exiger qu'un nouveau formulaire de demande d'ouverture de compte soit signé, que les courtiers membres avisent leurs clients de l'importance de ce formulaire, de son utilisation possible pour un règlement de différend et de l'obligation de tenir à jour l'information pertinente qu'il contient.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Les exigences de l'OCRCVM ne sont pas censées dresser une liste de chaque facteur qui pourrait être pertinent dans le cas d'un compte de client particulier, mais plutôt une liste des facteurs clés. Le fait de se renseigner auprès du client sur sa tolérance aux pertes constitue un moyen d'évaluer sa tolérance au risque, facteur qui figure déjà sur la liste. Le fait de se renseigner auprès du client sur sa situation fiscale laisse entendre que le courtier membre et le conseiller sont tenus de combler les besoins en planification fiscale globale du client. Si la connaissance des avantages fiscaux d'une recommandation de placement éventuelle par rapport à une autre constitue un facteur important pour décider de la recommandation à faire, la fourniture au client de conseils sur la planification fiscale globale ne constitue pas à l'heure actuelle une obligation dans le cadre d'un compte avec conseils, sauf si le client a recours à de tels services par contrat distinct.

Les directives n'exigent pas que le nouveau formulaire d'ouverture de compte, dans lequel sont recueillis les renseignements sur le client, soit signé parce que cela n'est pas une exigence de la règle actuelle de l'OCRCVM. Nous abondons cependant en principe dans le même sens que ce commentaire et avons proposé, dans le plus récent projet de MRCC, d'exiger que le client reçoive une copie de son information et qu'il en accuse réception.

Nous avons reçu les commentaires suivants concernant la partie intitulée **Horizon de placement** du projet de Note d'orientation :



Annexe G

- Certains se demandent pourquoi l'horizon de placement ressort davantage que les autres facteurs. L'attention accordée à ce facteur donne l'impression qu'il faut documenter cet élément dans la demande actuelle.
- On convient que l'horizon de placement est un facteur important, mais il est le prolongement des objectifs de placement du client et de sa tolérance au risque. On se demande comment la question, combinée aux objectifs de placement et à la tolérance au risque, serait formulée dans un examen de la convenance automatisée.
- Déterminer un seul horizon de placement constitue un exercice imparfait, car chacun a des obligations multiples, étalées dans le temps.
- Suggestion d'introduire l'horizon de placement à titre de nouveau facteur dans les Règles.
- Un intervenant estime que l'horizon de placement constitue une exigence distincte qui devrait toujours être considérée.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : À l'heure actuelle, les paragraphes 1(p) et (q) de la Règle 1300 exigent que la convenance d'un ordre ou d'une recommandation soit évaluée en fonction de facteurs *dont* la situation financière du client, ses connaissances en matière de placement, ses objectifs de placement et sa tolérance au risque. Les facteurs énoncés aux paragraphes 1(p) et (q) de la Règle 1300 ne sont pas exhaustifs. Même si l'horizon de placement n'est pas actuellement expressément formulé comme une exigence distincte aux termes des paragraphes 1(p) ou (q) de la Règle 1300 des courtiers membres de l'OCRCVM, il s'agit néanmoins d'un important facteur à considérer. L'importance de l'horizon de placement est actuellement énoncée dans le Manuel sur les normes de pratique (MNP). Dans le même ordre d'idées, nous avons traité de l'horizon de placement dans la Note d'orientation, car nous reconnaissons qu'il s'agit d'un important facteur qui doit être évalué en fonction des objectifs de placement du client et de sa tolérance au risque. Nous étudierons si l'horizon de placement devrait faire l'objet d'une exigence particulière dans le cadre de modifications futures aux Règles.

Les courtiers membres devraient également noter que nous ne suggérons pas d'indiquer un seul horizon de placement dans tous les cas. Attribuer des horizons de placement distincts à différentes portions du compte peut se révéler plus judicieux dans certains cas.

Nous avons reçu les commentaires suivants concernant la partie intitulée **Examen et mises à jour périodiques** du projet de Note d'orientation :

- L'OCRCVM devrait rendre obligatoire l'examen de la convenance au moins une fois par année.
- L'examen annuel obligatoire n'est pas nécessaire.
- L'examen « au moins une fois par année » est une nouvelle exigence imposée par la Note d'orientation, plutôt qu'une pratique exemplaire.
- Au lieu d'un examen annuel, la Note d'orientation devrait simplement traiter de l'obligation du représentant inscrit de connaître les changements importants communiqués par le client, et insister sur le fait que le client a également l'obligation d'aviser son conseiller des changements importants.



Annexe G

- Recommander un examen annuel de la convenance est incompatible avec les règles actuelles des courtiers membres et le projet de MRCC, car celui-ci prévoit un examen de la convenance facultatif.

Réponse du personnel de l'OCRCVM :

Nous convenons que l'obligation actuelle de connaître les changements importants devrait être traitée de façon à se distinguer des moyens proposés dans la pratique exemplaire pour connaître les changements importants. La formulation de la Note d'orientation a été révisée pour faire cette distinction.

Nous ne saisissons pas clairement comment la pratique exemplaire suggérée serait incompatible avec le MRCC. Le projet de MRCC suggère que le courtier membre devrait aviser le client s'il effectue des examens de la convenance déclenchés par des événements autres que ceux exigés par le MRCC. Dans la présente Note d'orientation, nous suggérons que des examens périodiques de la convenance pourraient contribuer à maintenir un portefeuille convenant au client. Cette pratique n'est pas obligatoire. Nous avons clarifié la Note d'orientation à cet égard.

- La formulation devrait être révisée pour permettre la mise à jour de l'information sur le client chaque fois que la situation du client subit un changement important plutôt que de prévoir la mise à jour de la demande d'ouverture de compte elle-même.
- La formulation devrait être révisée pour préciser qu'il ne faut pas mettre à jour la demande d'ouverture de compte elle-même, mais bien l'information qui s'y trouve.
- Il faudrait expliquer clairement ce qu'est un changement important.
- On se demande s'il serait suffisant de consigner dans le relevé l'information sur le client.
- L'information sur le client devrait être mise à jour chaque année après consultation avec ce dernier, la mise à jour devrait être signée par le client et une copie devrait lui être remise.



Annexe G

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Nous convenons que c'est l'information sur le client et non la demande d'ouverture de compte qui doit être mise à jour.

À l'heure actuelle, les Règles de l'OCRCVM exigent que l'information sur le client soit mise à jour chaque fois que la situation du client subit un changement important. Le conseiller doit mettre à jour l'information sur le client dès qu'il a connaissance d'un changement important dans l'information sur le client. Le suivi annuel suggéré a pour but de vérifier que le client n'a pas manqué, par inadvertance, d'aviser son conseiller du changement important de sa situation.

La question de déterminer si un changement est important dépend des faits. Par exemple, une augmentation de 10 000 \$ du revenu annuel peut être importante pour un client, mais pas pour un autre.

Les Règles actuelles des courtiers membres de l'OCRCVM n'exigent pas que la demande d'ouverture de compte initiale ou que toute mise à jour de l'information sur le client soit signée par celui-ci. Dans les propositions les plus récentes de MRCC, nous avons intégré l'exigence de remettre au client une copie de l'information le concernant et l'exigence que le client en accuse réception.

Nous avons reçu les commentaires suivants concernant la partie intitulée **Respect des exigences d'évaluation de la convenance** du projet de Note d'orientation :

- En accord avec le fait que le type de compte doit convenir au client.
- On affirme que la convenance du type de compte va au-delà des exigences actuelles liées à la convenance et des événements déclencheurs d'un examen de la convenance aux termes du projet de MRCC. La façon d'examiner la convenance du type de compte n'est pas claire.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : L'exposé sur l'importance de la pertinence du type de compte est conforme à la directive actuelle énoncée dans le MNP. Il semblerait que certains courtiers membres ne tiennent pas compte de la pertinence du type de compte lorsqu'ils en ouvrent un pour un client. Nous rappelons aux courtiers membres que les règles actuelles des courtiers membres de l'OCRCVM exigent l'approbation de tous les nouveaux comptes par un surveillant désigné.

- Des sociétés ouvrent des comptes sur marge pour tous les clients, mais c'est seulement lorsqu'il y a utilisation de la marge qu'elles considèrent la question de la convenance.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Pour les sociétés qui n'ouvrent que des comptes sur marge, nous convenons que la pertinence peut être déterminée avant d'offrir au client la fonction du prêt sur marge.

- Préoccupations concernant les répercussions que la Note d'orientation pourrait avoir sur la règle actuelle prévoyant que les courtiers membres doivent avoir des procédures pour consigner au dossier que le nouveau conseiller a examiné l'information.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Nous ne croyons pas que la Note d'orientation nuira à l'exigence mentionnée précédemment.



Annexe G

- Inclure une directive additionnelle suivant laquelle le représentant inscrit devrait consigner au dossier les mesures prises à l'égard des placements qui ne conviennent pas dans un compte. Les représentants inscrits devraient consigner leurs conversations avec les clients.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Nous sommes d'accord que les représentants inscrits devraient consigner au dossier les mesures qu'ils ont prises à l'égard des placements qui ne conviennent pas dans un compte et qu'ils devraient consigner leurs conversations avec les clients. Nous avons intégré ces suggestions dans la Note d'orientation.

Nous avons reçu les commentaires suivants concernant la partie intitulée **Convenance des produits** du projet de Note d'orientation :

- Un intervenant estime que les lignes directrices concernant le contrôle diligent des produits sont claires et recommande le retrait de cette partie.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : L'avantage du retrait de cette partie n'est pas clair. Cette partie a pour but de faire un renvoi à la Note d'orientation sur le contrôle diligent des produits et elle explique le lien entre celle-ci et la présente Note d'orientation.

- On suggère de distinguer entre l'obligation de contrôle diligent à l'égard des produits des courtiers membres (offrir le produit) et l'obligation du conseiller (déterminer s'il convient au client).

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Nous croyons que cette distinction a été adéquatement traitée dans le premier paragraphe de la partie sur le contrôle diligent des produits de la Note d'orientation.

- Selon un commentaire, toute personne possédant moins de cinq années d'expérience ne devrait pas être autorisée à offrir des produits de couverture pour un portefeuille de client.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Cette proposition sera examinée dans le cadre de modifications futures aux Règles.

Nous avons reçu les commentaires suivants concernant la partie intitulée **Placements qui ne conviennent pas** du projet de Note d'orientation :

- Définir ce qu'est un placement qui ne convient pas.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : 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, ses connaissances en matière de placement, ses objectifs de placement et sa tolérance aux risques, ni avec les autres placements dans son ou ses comptes au moment du placement et/ou de la recommandation. Même si nous sommes d'avis que cette définition correspond à la compréhension qu'en a actuellement le secteur, nous avons mis à jour la Note d'orientation pour rendre compte de la définition.

- Expliquer si un représentant inscrit a une responsabilité additionnelle à l'égard d'un placement pour lequel il a émis une mise en garde. On suggère d'indiquer qu'il n'a plus d'autre obligation.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : De façon générale, nous sommes d'accord qu'il suffit dans beaucoup de cas pour le représentant inscrit de mettre en garde le client au sujet d'un placement en



Annexe G

particulier et de documenter la mise en garde. Nous encourageons les courtiers membres à régler ce genre de question dans leurs politiques et leurs procédures à l'égard des placements qui selon le courtier ou le représentant inscrit ne conviennent pas au client.

- Si l'objectif ultime est la convenance du portefeuille dans son ensemble et que les autres placements continuent de convenir au client, que faudrait-il changer? On suggère de retirer cette disposition, car rien ne devrait changer.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Nous ne saisissons pas clairement le sens de ce commentaire. Si tous les placements dans le portefeuille conviennent au client, alors il n'est pas nécessaire de faire un changement. La convenance consiste à déterminer si un titre en particulier convient au client en fonction de facteurs qui lui sont liés et en fonction des autres placements qu'il détient dans son compte ou dans son portefeuille. La question de déterminer s'il y aurait lieu d'apporter des changements ou de rééquilibrer se pose seulement lorsqu'un titre en particulier ne convient pas au client en fonction de sa situation particulière et en rapport avec les autres placements dans le ou les comptes. Comme il est mentionné précédemment, la question de déterminer si la comparaison devrait être faite par rapport à un compte ou à un groupe de comptes dépend des conditions énoncées dans la Note d'orientation.

- Selon une suggestion, l'OCRCVM devrait préciser ce qui devrait figurer dans les politiques et procédures des courtiers membres.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Nous estimons qu'il n'est pas utile pour l'OCRCVM d'émettre des directives quant à la façon dont les courtiers membres devraient traiter spécifiquement chaque placement qui ne convient pas.

- Un intervenant estime que si un placement qui ne convient pas est repéré dans un compte, il faudrait obligatoirement communiquer avec le client.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : De façon générale, nous sommes d'accord avec le commentaire. Nous avons modifié la formulation de la Note d'orientation pour proposer la communication avec le client à titre de pratique exemplaire. Nous étudierons cette proposition dans le cadre de modifications futures aux Règles.

- Suggestion selon laquelle des logiciels offerts dans le commerce devraient être utilisés pour repérer les placements qui ne conviennent pas.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Nous ne sommes pas contre l'utilité de logiciels offerts dans le commerce pour aider à repérer des placements qui ne conviennent pas. Le fait de se fier à de tels logiciels à cette fin ne dégage ni le courtier membre ni le représentant inscrit de leurs responsabilités. De tels logiciels peuvent servir à aider le représentant inscrit à analyser la convenance ou les surveillants à s'acquitter de leurs responsabilités de surveillance. La responsabilité ultime repose sur le représentant inscrit et le surveillant.

- Selon un commentaire, les courtiers membres et les représentants inscrits ont l'obligation de communiquer à l'épargnant les risques connus ou susceptibles d'être décelés avant de conclure une opération sur un titre.



Annexe G

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Nous sommes d'accord avec ce commentaire. La communication de ces risques fait partie de l'obligation de traiter les clients de bonne foi, avec honnêteté et loyauté.

Nous avons reçu les commentaires suivants concernant la partie intitulée **Ordres non sollicités qui ne conviennent pas** de la Note d'orientation :

- o En accord avec le fait que l'obligation des représentants inscrits de traiter les ordres non sollicités qui ne conviennent pas dépend de la relation avec le client.
- o L'OCRCVM devrait préciser ce qui devrait figurer dans les politiques et procédures des courtiers membres.
- o Le représentant inscrit a-t-il encore une responsabilité à l'égard d'un placement pour lequel il a émis une mise en garde? On demande des éclaircissements sur cette question.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : De façon générale, nous sommes d'accord qu'il peut suffire dans bien des cas que le représentant inscrit mette en garde le client contre un ordre non sollicité qui ne convient pas et qu'il documente cette communication. Nous nous attendons à ce que les courtiers membres traitent de cette question dans le cadre de leurs politiques et de leurs procédures sur la façon de traiter les ordres non sollicités qui ne conviennent pas. Les courtiers membres peuvent avoir des attentes plus élevées à l'égard de leurs représentants inscrits. Des courtiers membres peuvent choisir de demander à leurs représentants inscrits de refuser tous les ordres non sollicités qui ne conviennent pas. D'autres peuvent se satisfaire de la mise en garde et de la consignation dans le dossier, tandis que certains peuvent souhaiter traiter la situation au cas par cas. Il appartient aux courtiers membres d'établir leurs politiques à cet égard.

- o Selon un commentaire, la Note d'orientation ne traite pas des situations où un client communique avec un vendeur pour donner des ordres potentiellement non sollicités qui ne conviennent pas. On suggère de recommander quelques pratiques exemplaires.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Lorsqu'un représentant en placement reçoit un ordre d'un client, pour satisfaire au paragraphe 1(p) de la Règle 1300 des courtiers membres, il doit renvoyer l'ordre ou en discuter avec le représentant inscrit afin de vérifier la convenance de l'ordre. Ceci est particulièrement vrai lorsque l'ordre est non sollicité puisque le client et le représentant inscrit n'ont pas discuté de l'ordre auparavant.

Nous avons reçu les commentaires suivants concernant la partie intitulée **Mises à jour inappropriées** de la Note d'orientation :

- o En accord avec le fait qu'il est inapproprié de mettre à jour l'information sur le client simplement pour justifier la convenance d'un ordre.
- o Selon un commentaire, si un client donne des ordres incompatibles avec ses objectifs et insiste après avoir été mis en garde, il est alors approprié de changer l'information sur le client.



Annexe G

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Il est approprié de changer l'information sur le client seulement s'il y a eu des changements dans la situation du client. Si les objectifs de placement du client ont changé, il faut alors mettre à jour l'information sur le client. Si l'information sur le client, comme ses objectifs de placement, n'a pas changé, il pourrait alors être plus approprié de le mettre en garde et de consigner la discussion ou de refuser l'ordre.

- o Un intervenant affirme que la mise à jour de l'information sur le client pour justifier la convenance d'un ordre est un « acte malveillant et devrait être qualifié de frauduleux parce qu'il est illégal, non professionnel et contraire à l'éthique. »

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Cette partie a été mise à jour pour expliquer que l'information sur le client peut être mise à jour seulement avec le consentement du client et que le conseiller ne devrait pas réviser cette information pour justifier la convenance d'un ordre.

Nous avons reçu les commentaires suivants concernant la partie intitulée **Pratiques exemplaires pour maintenir un compte convenant au client** du projet de Note d'orientation :

- o Préoccupations concernant les difficultés de mener un examen de la convenance chaque fois que le marché fluctue.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : La Note d'orientation n'oblige pas et ne suggère pas de faire un examen de la convenance chaque fois que le marché fluctue. Elle suggère que le fait de déterminer si un examen de la convenance devrait être mené au moment de fluctuations importantes des marchés et de réaliser un examen si cela est jugé approprié pourrait contribuer à maintenir un portefeuille qui convient au client. Nous avons mis à jour la formulation de la Note d'orientation pour clarifier cet objectif.

- o Selon un commentaire, les fluctuations importantes des marchés ne devraient pas en elles-mêmes avoir de répercussions immédiates sur la convenance du compte lorsqu'il n'y a pas de changement dans l'information sur le client ou le profil de risque des placements qui figure dans un prospectus d'un OPC. Suggestion selon laquelle aucune règle ne devrait prévoir que les fluctuations des marchés constituent un événement déclencheur de l'examen de la convenance et que ces mentions devraient être retirées des lignes directrices.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Il existe des circonstances où des fluctuations des marchés peuvent avoir une incidence sur le profil de risque du produit (OPC ou autres). Le changement du profil de risque d'un compte ou d'un portefeuille de client résultant des fluctuations des marchés devrait être considéré avant de faire des recommandations ou d'accepter des ordres.

Le commentaire semble laisser entendre que, pour certains produits, l'obligation de convenance est basée uniquement sur la tolérance au risque énoncée dans le prospectus. Comme pour tout produit, il n'est pas suffisant de se fier entièrement au prospectus.

Il n'y a pas d'exigence de mener un examen périodique de la convenance lorsque les marchés fluctuent ou dans toute autre circonstance. La Note d'orientation suggère que le fait de déterminer si un examen de la convenance devrait être mené au moment d'importantes fluctuations des marchés et de réaliser un tel



Annexe G

examen si cela est jugé approprié pourrait contribuer à maintenir un portefeuille qui convient au client. Nous avons mis à jour la formulation de la Note d'orientation pour clarifier cet objectif

- Mesurer la conformité avec la présente partie est extrêmement difficile et éloignerait l'attention du conseiller de la gestion des placements des clients. Cet examen devrait plutôt faire partie de l'opération suivante ou des autres événements déclencheurs de l'examen de la convenance. L'attention sur les fluctuations des marchés et le risque de l'émetteur ne rend pas bien compte de la relation que les conseillers ont avec leurs clients et de la façon dont ils gèrent les portefeuilles de leurs clients.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Nous saisissons mal pourquoi l'intervenant estime que surveiller les positions du compte en cas d'importantes fluctuations des marchés ou d'un changement important du risque d'un émetteur particulier éloigne l'attention du conseiller de la gestion des placements d'un client. En fait, nous sommes d'avis que cela contribue à une surveillance adéquate des placements du client.

Nous avons reçu les commentaires suivants concernant les mentions d'un **examen annuel de la convenance** proposé dans la Note d'orientation :

- En accord avec le cadre général de la présente ligne directrice, mais entretient des doutes quant aux examens obligatoires pour les raisons suivantes: il sera difficile pour les entreprises de les gérer et de les superviser; selon la relation entre le client et son conseiller, le client aviserait son conseiller en cas de changement important; certains clients qui détiennent seulement des titres d'OPC ont un horizon de placement à long terme et l'examen annuel n'est pas nécessaire; l'obligation de mener un examen annuel ne tient pas compte de l'obligation de demeurer informé des changements importants.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : La formulation de la Note d'orientation a été mise à jour pour expliquer que nous ne rendons pas obligatoire un examen annuel de la convenance. Par contre, les examens périodiques de la convenance constituent une pratique exemplaire et la mention d'examen annuel de la convenance vise plutôt les situations où un conseiller procède déjà à des examens annuels ou périodiques de la convenance.

- Suggestion selon laquelle la compréhension actuelle d'un examen de la convenance adéquat consiste à mener un examen continu de la convenance.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : À l'heure actuelle, nous considérons qu'il s'agit d'une pratique exemplaire. De plus, cette pratique est prescrite par certaines sociétés.

- Si l'OCRCVM devait rendre obligatoire un examen annuel de la convenance, comment concilierait-on cette exigence avec la suggestion qu'un examen de la convenance soit réalisé lorsqu'il y a des fluctuations des marchés?

Réponse du personnel de l'OCRCVM : La suggestion qu'un examen de la convenance soit réalisé annuellement renvoie aux situations où le conseiller n'a pas, pour d'autres raisons, examiné la convenance du compte ou du portefeuille du client dans les 12 derniers mois.

- Expliquer l'utilisation de l'expression « examen de la convenance » et les attentes de l'OCRCVM à ce sujet.



Annexe G

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Nous avons ajouté des notes explicatives aux trois premiers paragraphes de la rubrique sur l'évaluation de la convenance de la Note d'orientation.

- En accord avec le fait que l'examen annuel de la convenance est une pratique exemplaire pour renouveler la relation avec le client et qu'il donne l'occasion de confirmer sa situation financière dans son ensemble, mais n'est pas d'accord que cela devrait être obligatoire.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Sans commentaire.

- Un intervenant signale que le MRCC autorise les courtiers membres à inclure une déclaration précisant si un examen de la convenance sera effectué en se basant sur d'autres événements déclencheurs. Le projet de Note d'orientation est incompatible quand il indique que d'autres événements déclencheurs devraient être utilisés.

Réponse du personnel de l'OCRCVM : Nous estimons qu'il n'y a pas d'incompatibilité entre la Note d'orientation et le MRCC. Le projet de MRCC suggère que, si le courtier membre réalise des examens de la convenance lorsque se produisent d'autres événements déclencheurs, en plus de ceux prescrits par le MRCC, il devrait en aviser le client. Dans la présente Note d'orientation, nous traitons des situations où le conseiller ou le courtier membre réalise des examens périodiques ou annuels de la convenance qui s'ajoutent aux exigences actuelles et aux exigences du MRCC lorsque ce dernier sera mis en œuvre.



Le 7 janvier 2011

Objet : Réponse de l'OCRCVM aux commentaires à l'égard des règles du modèle de relation client-conseiller et des modifications aux Règles 200 et 1300 des courtiers membres de l'OCRCVM

Nous publions la présente lettre en réponse aux lettres de commentaires reçues au sujet des modifications proposées au modèle de relation client-conseiller (MRCC), lesquelles comprennent des modifications proposées aux Règles 200 et 1300 des courtiers membres de l'OCRCVM.

Nous avons reçu neuf textes de commentaires [huit lettres de commentaires et le procès-verbal d'une table ronde sur le MRCC qui s'est tenue le 12 août 2009] en réponse à notre appel à commentaires. Nous remercions tous les intervenants pour leurs commentaires utiles.

Les commentaires ont été résumés et regroupés en fonction des questions soulevées. La réponse du personnel de l'OCRCVM suit chaque question précise.

GÉNÉRALITÉS

Harmonisation des propositions de l'OCRCVM avec les autres

Quatre commentaires ont été reçus concernant la nécessité d'harmoniser la proposition de l'OCRCVM avec celles des ACVM et de l'ACFM.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

L'OCRCVM n'a pas cessé de consulter les représentants des ACVM et de l'ACFM pendant tout le processus de rédaction des règles proposées. En conséquence de ces discussions, le personnel de l'OCRCVM a apporté plusieurs changements pour harmoniser davantage les approches s'il y avait lieu. Les incompatibilités qui résultent de l'approche adoptée sont généralement attribuables aux différences des modèles d'entreprise/comptes offerts habituellement utilisés par les personnes inscrites de chacune des catégories d'inscription.

Rapport coûts/avantages des modifications proposées

Nous avons reçu deux commentaires se rapportant au rapport coûts/avantages éventuel des modifications proposées.



Réponse du personnel de l'OCRCVM

Le personnel de l'OCRCVM a beaucoup consulté les courtiers membres et les personnes autorisées avant de publier les propositions et a recueilli une information abondante sur les questions de coûts pendant le processus de rédaction des règles. C'est pourquoi nous estimons être au fait des questions de coûts mentionnées dans les commentaires et en avoir tenu compte comme il se doit. Même s'il est difficile de quantifier les avantages éventuels avec un grand degré de précision, les commentaires recueillis des épargnants indiquent que les propositions procureront des avantages importants en augmentant la protection des épargnants.

De plus, afin de minimiser les coûts éventuels dans tous les cas possibles, le personnel a révisé la proposition pour accorder aux courtiers membres une plus grande flexibilité qui leur permettra de respecter les nouvelles exigences sans compromettre les objectifs de protection de l'épargnant inhérents au projet.

Périodes de transition

Nous avons reçu trois commentaires demandant des périodes de transition adéquates avant la mise en œuvre des modifications proposées.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Le personnel de l'OCRCVM accordera des périodes de transition suffisantes pour permettre aux courtiers membres de concevoir et de mettre en œuvre les systèmes nécessaires pour se conformer aux nouvelles exigences des règles. Pour s'assurer que les échéanciers proposés sont raisonnables, le personnel de l'OCRCVM a consulté les courtiers membres et d'autres participants du secteur quant à l'élaboration du plan de transition figurant ci-après. Les périodes de transition proposées pour chacun des éléments des modifications du MRCC apparaissent dans la plus récente version des modifications du MRCC qui a été de nouveau soumise à la consultation publique. Voici un résumé des périodes de transition proposées :

Exigences concernant la communication de renseignements sur la relation avec le client	
Nouveaux clients	6 mois
Clients actuels	3 ans
Exigences concernant la communication et la gestion des conflits d'intérêts	
Dispositions relatives à l'identification de conflits et à l'évitement et au règlement de conflits	Immédiatement



Dispositions relatives à la communication des conflits :	
(i) avant l'ouverture d'un compte	Immédiatement
(ii) ajout d'une communication sur les conflits dans l'information sur la relation avec le client fournie aux nouveaux clients	6 mois
(iii) ajout d'une communication sur les conflits dans l'information sur la relation avec le client fournie aux clients existants	3 ans
(iv) avant la conclusion d'une opération	Immédiatement
Exigences concernant la convenance d'un compte	
Événements déclencheurs des exigences d'évaluation de la convenance	6 mois
Exigences concernant l'information sur le rendement du compte	
Information sur le coût des positions sur titres	1 an
Information sur les opérations dans le compte	1 an
Information sur le taux de rendement du compte	
(i) Lorsque de l'information sur le taux de rendement est actuellement fournie, une méthode de calcul approuvée par l'OCRCVM doit être utilisée; sinon, les renseignements ne peuvent être fournis à un client	6 mois
(ii) Communication obligatoire du taux de rendement à tous les clients de détail	2 ans

Nécessité de poursuivre la consultation

Trois commentaires ont proposé de poursuivre la consultation sur les défis de fonctionnement et de surveillance qu'il faudra relever pour se conformer aux exigences proposées.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Le personnel de l'OCRCVM a beaucoup consulté les courtiers membres, les personnes autorisées et d'autres participants du secteur pendant le processus de rédaction des règles. Ces participants ont directement



participé à la rédaction des documents d'orientation approuvés par les ACVM, lesquels englobaient les observations du secteur et ont servi de fondement aux modifications proposées. Des comités conjoints des OAR et du secteur ont également été consultés durant le processus de rédaction des modifications actuelles proposées aux règles.

De plus, les modifications proposées ont été publiées pour consultation publique à deux reprises dans le passé et les propositions révisées seront de nouveau publiées pendant une période de 60 jours. Nous encourageons les intervenants à nous faire part de leurs commentaires sur les défis de fonctionnement qu'ils prévoient à l'égard des propositions et la façon de les relever.

INFORMATION SUR LA RELATION AVEC LES CLIENTS

Caractère normatif des exigences d'information

Nous avons reçu le commentaire suivant se rapportant à l'exigence prescrite de fournir l'information sur la relation avec les clients :

- Selon deux intervenants, plutôt qu'établir des normes minimales prescrites dans le Manuel de réglementation de l'OCRCVM, la règle devrait être davantage fondée sur des principes et permettre plus de flexibilité.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Les exigences de l'information sur la relation avec les clients sont conçues pour répondre à un objectif fondamental du projet de modèle de relation client-conseiller, soit améliorer la compréhension des clients quant à ce qu'ils peuvent attendre de leur courtier membre et de leur conseiller lorsqu'ils ouvrent un compte de titres. Il faut par ailleurs concilier le désir d'énoncer cet objectif dans un langage fondé sur des principes larges et la nécessité d'établir des normes minimales concernant la nature et la qualité de cette information.

Jusqu'à maintenant, plusieurs changements ont été apportés aux modifications proposées antérieurement pour tenir compte de la nécessité d'une plus grande flexibilité, et nous croyons qu'avec ces changements, les règles proposées atteignent un équilibre approprié en établissant des normes minimales claires tout en permettant un degré suffisant de flexibilité pour concilier les différences entre les modèles d'entreprise des courtiers membres.

Utilisation d'un document d'information standard

Selon un commentaire reçu, l'OCRCVM devrait rédiger un document d'information standard qu'utiliseraient tous les courtiers membres, ou, à



tout le moins, un document d'information principal devrait inclure un résumé en langage simple des documents intégrés par renvoi.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Un document d'information standard ne fournit pas aux clients l'information propre à leur conseiller et au courtier membre. Malgré les similarités entre les courtiers membres, les produits et les services qu'ils offrent et les procédés qu'ils ont mis en place pour les fournir différent d'une société à l'autre. En donnant cette information aux clients, les courtiers membres permettent aux clients de voir les différences entre les courtiers membres et d'être informés des types de produits et de services offerts. Cet objectif ne peut être atteint par la transmission d'un document d'information générique qui énumère les produits et les services que le courtier membre peut offrir ou non. De plus, même si l'OCRCVM ne prescrit pas le mode de présentation de l'information, elle exige, entre autres, que l'information soit écrite en langage simple.

Exigences quant au contenu

Nous avons reçu les commentaires suivants se rapportant au contenu obligatoire de l'information sur la relation avec les clients :

- L'exigence de communiquer les services qui ne sont pas offerts par le courtier membre devrait être retirée.
- L'exigence de décrire le moyen utilisé par le courtier membre pour évaluer la convenance du placement et les renseignements sur le client devrait être retirée.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Le sous-alinéa 2(c)(iii) de l'article XX05 proposé exigerait des courtiers membres qu'ils indiquent s'ils fourniront ou non aux clients des rapports sur le taux de rendement et si l'évaluation de la convenance sera réévaluée à d'autres moments que lorsque se produisent les événements déclencheurs énumérés au paragraphe (1)(r) de la Règle 1300 révisée. En particulier, les courtiers membres devront indiquer aux clients si leurs comptes seront examinés à la suite de fluctuations du marché. Ces renseignements sont importants pour les clients, car ils facilitent la comparaison directe entre les services offerts par différents courtiers membres.

Une description du moyen utilisé par le courtier membre pour évaluer la convenance des placements constitue une information essentielle pour les épargnants. Le personnel de l'OCRCVM estime que même si le moyen utilisé par le courtier membre peut varier d'un client à l'autre, une norme



minimale sera utilisée pour évaluer la situation financière, les objectifs de placement, la tolérance au risque et la connaissance en matière de placement de tous les clients.

Transmission de la documentation

Nous avons reçu les commentaires suivants concernant les questions se rapportant aux exigences de transmission :

- L'exigence de transmettre un relevé lorsqu'une recommandation est faite est inutile et impossible à gérer.
- La règle ne devrait pas exiger que l'information sur la relation avec les clients soit fournie aux clients actuels.
- La règle devrait prévoir que « l'accessibilité équivaut à la transmission » pour permettre aux courtiers membres de donner l'information aux clients par l'intermédiaire de leur site Web.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Chaque fois qu'une recommandation est faite, les courtiers membres ne sont pas tenus de transmettre un relevé, mais ils sont tenus d'évaluer la convenance. Plus particulièrement, le sous-alinéa (2)(c)(ii)(B) de l'article XX05 exige que l'information sur la relation avec les clients contienne une déclaration indiquant que le courtier membre évaluera la convenance des placements dans le compte du client chaque fois qu'une recommandation est faite.

L'OCRCVM croit que l'information sur la relation avec les clients doit être donnée aux clients actuels pour chacun de leur compte, de même qu'aux nouveaux clients, malgré le défi que cela pose. En outre, lorsqu'un client détient plusieurs comptes, le courtier membre peut lui fournir un document d'information regroupant ces comptes s'il le juge approprié dans les circonstances. Le plan de transition présenté précédemment prend en considération le temps supplémentaire requis pour donner aux clients actuels l'information sur la relation avec les clients.

Quant au troisième point, le personnel de l'OCRCVM n'est pas en faveur de l'idée que « l'accessibilité équivaut à la transmission » en ce qui concerne la remise de l'information sur la relation avec les clients, compte tenu de la pertinence et de l'importance de ce document pour les clients. Rendre l'information accessible aux clients sur un site Web n'équivaut pas à transmettre le document en version papier ou électronique, car l'information n'est pas portée aussi efficacement à l'attention du client.



Demandes de clarification de la Règle

Nous avons reçu les commentaires suivants demandant la clarification de certains aspects des exigences proposées en matière d'information sur la relation avec les clients :

- La règle devrait être claire quant aux obligations des courtiers membres d'aviser leurs clients de toute révision ultérieure de l'information sur la relation fournie antérieurement.
- La règle devrait être claire quant aux obligations des courtiers membres lorsqu'un client omet d'accuser réception de l'information.
- En anglais, les mots « client » et « customer » sont utilisés indifféremment. Un seul terme devrait être utilisé partout dans le Manuel de réglementation.
- La règle devrait être claire quant aux responsabilités des courtiers remisiers et des courtiers chargés de comptes à l'égard de la transmission de l'information.
- La règle devrait être claire concernant l'information à donner sur les coûts.
- La règle devrait être claire concernant la description des produits et des services offerts par le courtier membre. En particulier, dans le cas où des conseillers offrent uniquement des produits facturés sur une base d'honoraires plutôt que de commissions, le courtier membre devrait-il être tenu de rédiger pour ces conseillers différents documents d'information sur la relation avec les clients?
- Les fluctuations importantes du marché ne devraient pas en elles-mêmes avoir de répercussions immédiates sur la convenance du compte lorsqu'il n'y a pas de changement dans l'information sur le client ou le profil de risque des placements qui figure dans un prospectus d'un OPC.
- Aux termes de l'article XX06, un document d'information sur la relation avec les clients normalisé doit être approuvé par le siège social et le surveillant chargé de l'approbation des nouveaux comptes doit voir à ce que le bon document soit utilisé pour chaque client. La règle devrait être claire en ce qui a trait au sens de « siège social ».

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Si l'information sur la relation subit des changements majeurs, les courtiers membres seront tenus d'en aviser rapidement leurs clients. 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.



La règle proposée, telle que modifiée, exige des courtiers membres qu'ils conservent une piste d'audit confirmant que les documents d'information sur la relation avec les clients ont été transmis aux clients. Elle exige également que le courtier membre obtienne du client un accusé de réception du formulaire de renseignements sur le client et des documents d'information sur la relation en fonction du compte. Elle n'exige pas spécifiquement que l'accusé de réception soit signé par le client. Les courtiers membres peuvent se fier à d'autres méthodes, comme la confirmation tacite, pourvu que le courtier membre puisse démontrer avoir rempli l'exigence de l'accusé de réception de base.

En ce qui concerne le quatrième point, le courtier remisier est responsable de transmettre les documents d'information sur la relation avec les clients et de surveiller la convenance de toutes les opérations.

En anglais, l'utilisation du mot « client » est maintenant uniformisée partout dans les règles proposées.

Une description de tous les honoraires et frais reliés au maintien du compte et à l'acquisition ou à la détention de placements dans le compte doit être remise à titre d'information sur la relation avec les clients. Cette obligation peut être remplie au moyen d'un barème de frais et d'honoraires qui énumère tous les frais et honoraires à la charge du client. Une description détaillée des produits et des services particuliers fournis et des systèmes mis en place par les courtiers membres pour la livraison de ces produits et de ces services est également requise. Un document d'information personnalisé doit être fourni en fonction des services offerts pour le compte.

Le personnel de l'OCRCVM n'oblige pas et ne suggère pas qu'un examen de la convenance soit fait chaque fois que le marché fluctue. Nous sommes d'accord qu'un petit groupe de produits ne subira pas de répercussions en raison des fluctuations du marché; par contre, il y a relativement peu de placements dont le profil de risque ne subit pas de modifications dans ces circonstances. L'OCRCVM estime que déterminer si un examen de la convenance devrait être réalisé au moment de fluctuations importantes du marché et que réaliser un examen si cela est jugé approprié pourraient contribuer à maintenir un portefeuille qui convient au client.

L'article XX06 a été modifié et n'exige plus que le document normalisé d'information sur la relation avec les clients soit approuvé par le siège social.



RÉSOLUTION ET COMMUNICATION DES CONFLITS

Clarification des exigences sur la communication

Nous avons reçu les commentaires suivants demandant la clarification des exigences relatives à la communication des conflits :

- Des directives supplémentaires devraient être fournies sur la façon de déterminer ce qu'est un « conflit d'intérêts éventuel ».
- La façon dont la question d'importance a été réglée suivant la réponse aux commentaires antérieure de l'OCRCVM n'est pas claire.
- La règle devrait inclure une disposition sur la question d'importance prévoyant que la responsabilité de déceler les conflits d'intérêts s'applique uniquement aux conflits importants.
- La Note d'orientation devrait indiquer comment « le conflit d'intérêts futur qui n'aura pas été réglé sera communiqué au client dès qu'il surviendra ».

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Les circonstances dans lesquelles les intérêts des diverses parties sont incompatibles ou divergents peuvent donner lieu à un conflit d'intérêts éventuel. Cela dépend des faits propres à chaque cas. La société doit établir des systèmes, des politiques et des procédures internes pour évaluer l'équilibre entre les intérêts et s'assurer de gérer au mieux les intérêts du client.

La règle proposée a été modifiée pour régler la question d'importance. Même si la question d'importance du conflit dépend des faits, la règle générale est que tous les conflits d'intérêts importants doivent être décelés, mais ce sont uniquement ceux pour lesquels il existe une probabilité raisonnable que le client les considère importants qui doivent être réglés et communiqués. Cette approche correspond à celle adoptée aux termes du Règlement 31-103 proposé.

Des mesures raisonnables doivent être prises par les courtiers membres pour déceler tous les conflits d'intérêts importants, notamment ceux qui, dans l'opinion raisonnable du courtier membre, peuvent éventuellement survenir entre le client et la société, y compris les particuliers agissant pour le compte de la société. Par contre, ce ne sont que les conflits importants qui doivent être évités, ou réglés et communiqués. Cette approche correspond à celle adoptée aux termes du Règlement 31-103.

Les courtiers membres doivent régler les situations susceptibles de compromettre directement et considérablement l'intérêt véritable du client. Comme le mentionne la Note d'orientation, la règle ne vise pas à



exiger des courtiers membres qu'ils décèlent et éliminent tous les conflits possibles; l'OCRCVM s'attend plutôt à ce que les courtiers membres communiquent à la fois les conflits d'intérêts connus au moment de l'ouverture du compte de titres et ceux qui surviennent lorsqu'ils avisent des clients.

Champ d'application prévu de la règle proposée

Nous avons reçu les commentaires suivants demandant la clarification du champ d'application prévu des exigences concernant les conflits d'intérêts :

- La règle devrait clairement indiquer les personnes assujetties aux exigences de résolution et de communication des conflits d'intérêts. Elle ne devrait pas s'appliquer à certaines personnes autorisées de la société (c.-à-d. les négociateurs institutionnels, les placeurs, ainsi que ceux qui travaillent dans le secteur des ventes au détail de la société, dont les conseillers en placement), car celles-ci ne sont pas en mesure de savoir s'il existe des conflits d'intérêts éventuels à l'intérieur de la société, entre le courtier membre et ses clients immédiats.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

La règle proposée précise uniquement qu'une personne autorisée est tenue d'employer des efforts raisonnables pour déceler et régler le conflit d'intérêts réel et éventuel qui lui est propre, dans la mesure où elle en a connaissance. Cela dépendra des faits particuliers à chaque cas.

CONVENANCE DU COMPTE POUR LES CLIENTS DE DÉTAIL

Demande de clarification

Nous avons reçu les commentaires suivants au sujet de certains aspects des exigences proposées concernant l'information sur la relation avec les clients :

- Des directives supplémentaires sont nécessaires pour déterminer ce qu'est un « changement important ».
- L'examen de la convenance qui doit être mené dans le cas où un groupe de clients a été transféré devrait permettre la poursuite d'une façon ordonnée des opérations automatiques durant la période d'examen.
- Les modifications proposées à la règle de la convenance ne sont pas reliées à l'information sur la relation avec les clients et compliquent inutilement les discussions concernant cette information.



Réponse du personnel de l'OCRCVM

La question de déterminer si un changement est important dépend des faits. Par exemple, une augmentation de 10 000 \$ du revenu annuel peut être importante pour un client, mais pas pour un autre. Une « fluctuation importante du marché » est un changement du marché susceptible de compromettre gravement la situation financière du client ou un placement dans son compte.

Dans le cas où un groupe de clients a été transféré, les opérations automatiques se poursuivront de façon ordonnée durant la période d'examen de la convenance. Cette question a été traitée dans la Note d'orientation révisée.

Par un examen de la convenance, on s'assure que votre portefeuille correspond à vos objectifs de placement et à votre tolérance au risque. Même si l'OCRCVM convient que les modifications à la règle de la convenance ne sont pas reliées à l'information sur la relation avec les clients, nous ne croyons pas que ce seul fait justifie de ne pas aller de l'avant avec des modifications des règles proposées.

Limitations à l'obligation de convenance

Nous avons reçu des commentaires concernant les limitations qui devraient s'appliquer à l'obligation d'évaluer la convenance :

- Un courtier membre n'est pas en mesure de « veiller » à ce que les positions transférées dans le compte conviennent au client; il faudra des systèmes d'exploitation pour enregistrer et surveiller les avis donnés à la suite de chaque examen de convenance. Une « recommandation » ou un « examen des positions détenues et un avis au client si » sont ce qu'un conseiller peut faire de mieux.
- L'information sur la relation avec les clients devrait être étendue aux ouvertures de compte concernant les investisseurs qualifiés et aux opérations concernant les titres dispensés.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Nous sommes d'accord qu'un courtier membre ne peut « veiller » à ce que les positions transférées conviennent au client et nous avons en conséquence révisé la règle proposée pour préciser que l'obligation du courtier membre est de faire preuve de la diligence voulue pour veiller à ce que l'examen soit réalisé, qu'un avis soit donné et que les placements conviennent.

La convenance s'applique à toutes les ouvertures de compte, y compris celles concernant les investisseurs qualifiés, et aux opérations concernant les titres dispensés.



Moment des examens

Nous avons reçu trois commentaires demandant que le personnel clarifie ses attentes concernant les moments où il faut effectuer une évaluation de la convenance :

- Une nouvelle attribution du compte ne devrait pas entraîner un examen de la convenance, puisque cette dernière a été évaluée au moment du dernier événement déclencheur d'une évaluation de la convenance et que le formulaire de renseignements sur le client n'a pas changé.
- Des directives supplémentaires sont demandées dans le but de déterminer ce qu'est un délai raisonnable pour effectuer un examen dans le cas d'un transfert d'un bloc de comptes à un nouveau conseiller.
- Vérifier si un ordre convient au client en se fiant sur « tout placement dans le compte du client » est une norme irréaliste qui ne fonctionne pas. Cela revient à suggérer d'effectuer un examen du portefeuille pour chaque opération, alors que c'est un examen de la convenance de tout le compte qui devrait être mis en œuvre comme pratique exemplaire.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Le personnel de l'OCRCVM a comme position que, si le conseiller du compte est remplacé, il est raisonnable pour un client de s'attendre à ce que son compte soit examiné par le nouveau conseiller. Il est inapproprié de se fier sur le formulaire antérieur de renseignements sur le client qui a été recueilli par une autre personne autorisée. Un examen de la convenance exhaustif et documenté est nécessaire pour bien comprendre la situation financière du client, ses connaissances et ses objectifs en matière de placement, sa tolérance au risque et tous les placements qui figurent dans son compte.

Une norme de délai raisonnable est le temps qui est objectivement nécessaire pour réaliser un examen de la convenance dans des circonstances données et respecter l'obligation de servir les clients comme il se doit. Le caractère déraisonnable du temps consacré à un examen de la convenance dépendra de la nature, de l'objet et des circonstances de chaque cas.

L'OCRCVM ne croit pas qu'il soit irréaliste de vérifier si un ordre convient au client en se fiant sur des placements dans le compte du client. Afin de s'assurer que l'ordre correspond à la tolérance au risque et aux objectifs de placement du client, un examen du portefeuille doit être effectué pour chaque opération.



RAPPORTS SUR LE RENDEMENT DU COMPTE

Questions générales liées aux rapports sur le rendement

Nous avons reçu deux commentaires concernant l'exigence proposée de fournir des rapports sur le rendement :

- L'exigence de fournir des rapports sur le rendement devrait s'appuyer sur des principes et accorder de la flexibilité au sujet de ces rapports lorsque les méthodes ont été clairement communiquées dans le document d'information sur la relation avec les clients.
- Les sociétés devraient pouvoir choisir leurs propres méthodes et fournir aux clients l'information appropriée qui convient le mieux à leur technologie et à leur modèle d'entreprise.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

L'OCRCVM a comme position qu'il est raisonnable de s'attendre à ce que les clients reçoivent de l'information de base sur le coût des positions, les opérations et les taux de rendement de leur compte, qui soit suffisante pour leur permettre de déterminer si le rendement du compte est satisfaisant. Établir des normes minimales à l'égard de l'information sur le coût des positions, les opérations et le taux de rendement du compte permettra au client de recevoir des renseignements significatifs sur le rendement du compte. Cette transparence permet aux épargnants d'évaluer et de surveiller leur stratégie de placement.

Questions liées au rapport sur le coût des positions sur titres

Nous avons reçu bon nombre de commentaires concernant l'exigence proposée de fournir des rapports sur le coût des positions sur titres :

- Le « coût initial » doit être défini. Sinon, les courtiers membres devraient avoir la flexibilité voulue pour définir le coût initial d'une position sur titres, pourvu que cette définition figure entièrement dans le document d'information sur la relation avec les clients.
- Donner une définition du revenu et des gains/pertes en capital annuels et cumulatifs réalisés et non réalisés dans le compte du client.
- Si une position acheteur sur un titre donné n'est pas facilement négociable ou que la valeur de marché ponctuelle d'un titre ne peut être facilement déterminée, aucune exigence ne devrait prévoir d'en indiquer la raison. Cela poserait d'énormes défis de fonctionnement et comporterait peu ou pas d'avantages pour le client.



- Il faut examiner davantage les défis de fonctionnement et de coût liés à la cueillette et à l'analyse des données sur le coût avant de mettre en œuvre toute modification.
- L'article 1 de la Règle 200 devrait être modifié pour indiquer que les commissions d'indications de clients ne sont pas assujetties aux exigences de rapport sur le coût.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Dans les modifications proposées, nous avons rendu obligatoire la production d'un rapport, au moins une fois par année, sur le coût initial et sur le revenu et les gains/pertes en capital cumulatifs réalisés et non réalisés dans le compte du client. Ces méthodes de rapport ont été traitées dans la Note d'orientation révisée.

Les règles proposées exigeraient de donner une explication lorsque le rapport indique que la valeur de marché courante ne peut être déterminée. Comme donner l'information sur la valeur de marché pour chaque position détenue par les clients constitue une exigence courante importante de l'information sur le compte, nous ne voyons pas pourquoi le courtier membre ne devrait pas expliquer pourquoi l'information n'est pas disponible.

Le personnel de l'OCRCVM estime que malgré les défis de fonctionnement et de coût, il n'est ni exagéré ni déraisonnable de s'attendre à ce que les clients soient avisés du coût initial de toutes leurs positions sur titres, y compris des raisons pour lesquelles ce renseignement ne peut être fourni à l'égard de certains titres.

Les commissions d'indications de clients valides ne sont pas assujetties aux exigences de rapport sur le coût, car ce ne sont pas des coûts engagés par le client. Ainsi, nous ne croyons pas qu'il soit nécessaire de soustraire ces commissions des exigences de rapport sur le coût.

Questions liées aux rapports sur les taux de rendement

Nous avons reçu cinq commentaires concernant les rapports sur les taux de rendement :

- L'OCRCVM devrait prescrire des méthodes et des exigences uniformes qui prennent en considération la nécessité de minimiser les problèmes de responsabilité possibles et fournir des normes claires et justes pour tous.
- Confirmer si oui ou non les règles proposées se rapportant aux rapports sur le rendement par un courtier membre s'appliquent aux comptes de clients institutionnels.



- Les rendements du portefeuille devraient être calculés et faire l'objet d'un rapport au client annuellement ou plus fréquemment. De même, il devrait être obligatoire d'inclure les indices de référence pertinents.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

À ce moment-ci, l'intention de l'OCRCVM est d'établir des normes de base uniformes que suivront les courtiers membres ou les personnes autorisées lorsqu'ils choisissent de fournir ces rapports aux clients. L'OCRCVM est favorable à l'idée d'imposer à l'avenir des rapports sur les taux de rendement.

Les règles proposées concernant les rapports sur le taux de rendement s'appliquent aux courtiers membres institutionnels s'ils ont choisi de fournir cette information aux clients.

Il existe une exigence minimale annuelle de calculer le rendement du portefeuille du client et d'en informer celui-ci, mais le courtier membre peut choisir de faire des rapports plus fréquents. Il est recommandé d'indiquer le rendement d'un indice approprié, mais cela n'est pas nécessaire s'il n'en existe pas, par exemple dans les cas de portefeuilles complexes où il n'existe pas d'indice de référence approprié et dans le cas des portefeuilles simples comportant relativement peu de titres, où l'utilisation d'un indice de référence ne donne pas une information significative.

7.3.2 Publication

Aucune information

7.4 AUTRES CONSULTATIONS

Aucune information.

7.5 AUTRES DÉCISIONS

Aucune information.