3.2

Réglementation

3.2 RÉGLEMENTATION

3.2.1 Consultation

Projets de règlement

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 200, 202, 203, 202.1, 202.2, 203, 223 et 225)

Consultation réglementaire concernant la discipline du courtage hypothécaire

Avis est donné par l'Autorité des marchés financiers que, conformément à l'article 217 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2, les règlements suivants, dont les textes sont publiés ci-dessous, pourront être pris par l'Autorité des marchés financiers et ensuite soumis au ministre des Finances pour approbation, avec ou sans modification, à l'expiration d'un délai de 45 jours à compter de leur publication au Bulletin de l'Autorité :

- *Règlement modifiant le Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome;*

- *Règlement modifiant le Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant;*

- *Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants;*

- *Règlement sur la formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires;*

- *Règlement modifiant le Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome;*

- *Règlement modifiant le Règlement sur les modes alternatifs de distribution;*

- *Règlement modifiant le Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur;*

- *Règlement modifiant le Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres.*

Avis est également donné par l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») que, conformément à l'article 217 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (la « LDPSF » ou la « loi »), le règlement suivant, dont le texte est publié ci-dessous, pourra être pris par l'Autorité et ensuite soumis au gouvernement du Québec pour approbation, avec ou sans modification, à l'expiration d'un délai de 45 jours à compter de sa publication à la Gazette officielle du Québec et au Bulletin de l'Autorité :

- *Règlement modifiant le Règlement sur les droits, les cotisations et les frais exigibles.*

Les projets de règlement sont également accessibles sur la page d'accueil du site Internet de l'Autorité au www.lautorite.qc.ca à la section « Consultations publiques ». Afin d'en faciliter la lecture, l'Autorité met aussi à votre disposition une version administrative des règlements complets tels qu'ils seraient modifiés.

Objet des projets de règlement

La *Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières*, (2018, chapitre 23) apporte de

nombreux changements à la LDPSF. Notamment, le 1er mai 2020, les courtiers hypothécaires, aujourd'hui assujettis à la *Loi sur le courtage immobilier*, RLRQ, c. C-73.2 (la « LCI ») et aux règlements de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (l'« OACIQ »), deviendront des représentants au sens de la LDPSF et seront soumis à la réglementation de l'Autorité. Ainsi, le courtage hypothécaire s'ajoute aux autres disciplines visées par la LDPSF.

Les dispositions pertinentes de la LDPSF telles qu'elles se liront le 1er mai 2020 sont reproduites en annexe.

Les projets de règlement, qui visent à encadrer la nouvelle discipline du courtage hypothécaire, ont été rédigés avec le souci premier de favoriser la protection du consommateur. Comme ils visent à encadrer les activités de courtage hypothécaire dans le respect des autres activités actuellement régies par la LDPSF et ses règlements, l'Autorité a choisi d'appliquer le cadre existant pour les autres disciplines encadrées par cette loi aux activités de courtage hypothécaire. Elle suggère toutefois également l'ajout de règles propres à cette discipline, compte tenu de ses spécificités. L'Autorité est demeurée à l'écoute des intervenants de l'industrie du courtage hypothécaire qu'elle a rencontrés aux cours de ses travaux et propose un corpus réglementaire adapté à la réalité de cette discipline.

L'Autorité entend par ailleurs poursuivre ses travaux sur les prêteurs privés, les autres prêteurs alternatifs et sur les prêts syndiqués. Elle pourrait prévoir des règles relatives à ces sujets dans une phase subséquente de travaux règlementaires.

Le courtage hypothécaire

En vertu de la LDPSF telle qu'elle se lira le 1er mai 2020, le courtier hypothécaire est la personne physique qui, pour autrui et contre une rétribution fonction de la conclusion d'un prêt garanti par hypothèque immobilière, se livre à une opération de courtage relative à un tel prêt. Il est titulaire d'un certificat de l'Autorité.

La LDPSF prévoit que certaines personnes ne sont pas des courtiers hypothécaires (et bénéficient donc d'une exception à l'obligation d'être titulaire d'un certificat de courtier hypothécaire) lorsqu'elles se livrent à une opération de courtage hypothécaire.

L'Autorité a déjà publié de l'information sur l'indication de clients (référencement) et les courtiers immobiliers : https://lautorite.qc.ca/professionnels/transfert-de-lencadrement-du-courtage-hypothecaire-a-lautorite-le-1er-mai-2020/les-courtiers-immobiliers-et-le-referencement-en-matiere-de-courtage-hypothecaire/

Autorisation d'exercer une activité visée par la LDPSF

Le terme représentant est utilisé par la loi pour référer à la personne à qui l'Autorité a délivré un certificat l'autorisant à exercer dans la ou les disciplines visées par ce certificat. Un représentant peut exercer dans plus d'une discipline.

Transition – Le titulaire d'un permis de courtier hypothécaire délivré en vertu de la LCI avant le 30 avril 2020 devient un représentant titulaire d'un certificat délivré en vertu de la LDPSF le 1er mai 2020.

Le titulaire de permis de courtier hypothécaire devient, à compter du 1er mai 2020, un représentant titulaire d'un certificat en vertu de la LDPSF l'autorisant à agir dans la discipline du courtage hypothécaire. Il en est de même pour le courtier immobilier qui a, avant le 1er août 2019, avisé l'OACIQ de son intention de poursuivre ses activités de courtage hypothécaire au-delà du 1er mai 2020.

Ces nouveaux titulaires de certificats devront acquitter les droits liés à leur certificat et fournir certains renseignements requis par l'Autorité. Un avis à cet effet leur sera transmis après le 1er mai 2020.

Obtenir un certificat de représentant

À compter du 1er mai 2020, une personne qui souhaitera obtenir un certificat dans la discipline du courtage hypothécaire devra satisfaire les exigences prévues dans la règlementation que l'Autorité administre.

Pour obtenir un certificat de représentant auprès de l'Autorité, un futur représentant (le « postulant ») doit compléter le processus d'entrée en carrière :

1. satisfaire aux exigences de formation minimale;

2. réussir les examens prescrits par l'Autorité;

3. effectuer une période probatoire en milieu de travail; et

4. présenter une demande de certificat conformément au *Règlement sur la délivrance et le renouvellement du certificat de représentant*, RLRQ, chapitre D-9.2, r. 7.

Il est donc proposé de modifier ce règlement afin d'y préciser les exigences à satisfaire pour obtenir un certificat de représentant dans la discipline du courtage hypothécaire.

Plus particulièrement, un postulant qui souhaiterait, à compter du 1er mai 2020, obtenir un certificat de représentant dans la discipline du courtage hypothécaire devrait réussir une formation minimale lui permettant d'acquérir les compétences qui seront évaluées dans les examens de l'Autorité. Cette formation serait donnée par un établissement d'enseignement ou un prestataire de cours privé offrant un programme de formation en courtage hypothécaire reconnu par l'Autorité.

Le postulant ayant réussi la formation minimale pourrait ensuite s'inscrire aux examens de l'Autorité. Une fois les examens réussis, le postulant devrait compléter une période probatoire d'une durée de 12 semaines, sous la supervision d'un superviseur lui-même courtier hypothécaire, dont l'objectif est de lui permettre de développer ses compétences et d'exercer progressivement les activités du courtier hypothécaire.

Le postulant qui satisfait à ces conditions pourrait alors présenter une demande de délivrance d'un certificat conformément au règlement. Un certificat est renouvelé chaque année.

Pour avoir plus de détails sur les étapes pour devenir un représentant LDPSF, rendez-vous sur le site de l'Autorité : https://lautorite.qc.ca/devenir-professionnel/

Vous pouvez trouver de l'information sur le renouvellement du certificat : https://lautorite.qc.ca/professionnels/cabinets-et-representants/representants/renouvellement-du-certificat/

Pour plus d'information générale concernant le représentant, ses obligations et les formalités qu'il doit respecter, veuillez consulter le site Internet de l'Autorité, aux liens suivants :

https://lautorite.qc.ca/professionnels/cabinets-et-representants/representants/

https://lautorite.qc.ca/professionnels/cabinets-et-representants/obligations-et-formalites-administratives/

Transition – Un postulant qui a commencé le processus à l'OACIQ avant le 1er mai 2020

L'Autorité propose qu'une personne ayant commencé un processus d'obtention d'une autorisation d'exercer les activités de courtier hypothécaire auprès de l'OACIQ avant le 1er mai 2020 puisse continuer ce processus auprès de l'Autorité.

Celui qui aurait complété avec succès sa formation de base auprès de l'OACIQ pourrait s'inscrire aux examens de l'Autorité et ensuite compléter la période probatoire avant de présenter sa demande de délivrance d'un certificat.

Le postulant qui aurait réussi ses examens à l'OACIQ n'aurait toutefois pas à compléter la période probatoire si sa demande de certificat à l'Autorité est présentée dans l'année suivant leur réussite.

Choix d'un mode d'exercice

Après avoir complété le processus d'entrée en carrière, la personne qui désire obtenir son certificat doit choisir un mode d'exercice. Il choisit alors :

- d'agir pour le compte d'un cabinet, une personne morale dûment inscrite comme cabinet auprès de l'Autorité;

- d'être associé ou employé d'une société autonome; il s'agit du regroupement d'au moins deux représentants qui s'associent au sein d'une société en nom collectif et inscrite à titre de société autonome auprès de l'Autorité; ou

- d'être représentant autonome et, dans ce cas, c'est le représentant lui-même qui est inscrit à ce titre.

Le cabinet, la société autonome et le représentant autonome seront collectivement désignés ci-après sous l'appellation « inscrit ».

Agir pour le compte de plus d'un cabinet

La LCI ne permet pas à un courtier hypothécaire d'agir pour plus d'une agence.

La LDPSF permet à un représentant d'agir pour plusieurs cabinets. Ceci permet notamment aux représentants souhaitant exercer des activités dans plusieurs disciplines d'agir pour des cabinets inscrits dans ces disciplines. Par exemple, un courtier hypothécaire pourrait exercer ses activités de courtier hypothécaire pour le compte de deux cabinets de courtage hypothécaire distincts ou exercer des activités dans une autre discipline, par exemple en assurance de personnes, et agir à la fois pour le compte d'un cabinet de courtage hypothécaire et pour le compte d'un cabinet en assurance de personnes.

Le courtier hypothécaire qui agirait pour plus d'un cabinet aurait à respecter notamment les règles applicables en matière de représentation dont l'objectif de transparence sert notamment à prévenir la confusion que cela pourrait occasionner. Il est par ailleurs possible pour les cabinets d'exiger dans leurs ententes avec leurs représentants qu'ils n'agissent que pour leur seul cabinet.

Rémunération

Les termes rétribution et rémunération sont utilisés dans la LDPSF et ses règlements pour désigner ce que le représentant ou l'inscrit reçoit en contrepartie de la vente d'un produit ou de la prestation d'un service, peu importe la forme qu'elle prend. Il peut s'agir autant du salaire ou d'une commission que des émoluments, c'est-à-dire la rémunération payée par le client, ou d'un autre avantage, tel un boni.

En vertu de la LDPSF, c'est l'inscrit qui reçoit la rémunération et verse au représentant le montant qui lui est dû.

Pour connaître plus de détails sur cette question, veuillez consulter le site de l'Autorité :

https://lautorite.qc.ca/professionnels/cabinets-et-representants/obligations-et-formalites-administratives/paiement-de-la-remuneration/

Formation continue obligatoire

L'Autorité propose que les courtiers hypothécaires soient tenus de suivre des activités de formation continue leur permettant d'accumuler au moins 24 unités de formation continue (« UFC ») pour chaque période de référence de deux ans. Parmi ces 24 UFC, au moins 3 UFC devraient être afférentes à des activités de formation en matière de conformité aux normes, d'éthique et de déontologie ou de pratique professionnelle liées au courtage hypothécaire.

Dans ce contexte, le courtier hypothécaire pourrait suivre les activités de formation de son choix parmi les activités reconnues par l'Autorité dont la liste serait publiée sur son site Internet. Ces activités de formation seraient offertes par une personne ayant obtenu de l'Autorité une reconnaissance du statut de prestataire d'activités de formation continue. Il serait aussi possible pour un représentant de demander la reconnaissance d'une activité qu'il aurait suivie et qui ne se trouverait pas sur la liste.

Transition – Exigences additionnelles envers certains courtiers autorisés à se livrer à des opérations de courtage hypothécaire en vertu de la LCI

Le titulaire de permis qui n'aura pas satisfait aux exigences de la Politique sur la formation continue obligatoire de l'OACIQ le 30 avril 2020 devrait corriger son défaut et accumuler, pour la période de référence débutant le 1er mai 2020, les UFC manquantes en plus des 24 UFC proposées par l'Autorité.

Par ailleurs, le courtier immobilier dont le permis a été obtenu avant le 1er mai 2010 et qui devient courtier hypothécaire le 1er mai 2020 serait tenu d'accumuler 6 UFC additionnelles en matière d'activité de courtage hypothécaire en plus des 24 UFC proposées par l'Autorité.

L'inscription

Contrairement au certificat de représentant qui doit être renouvelé chaque année, l'inscription ne comporte pas de date d'échéance. Elle est valide tant qu'elle n'a pas été radiée, retirée, suspendue ou assortie de certaines conditions ou restrictions conformément à la LDPSF. Toutefois, l'inscription fait l'objet d'un maintien le 1er mai de chaque année. Par le formulaire à cet effet que l'inscrit doit remplir, le maintien annuel de l'inscription vise à vérifier si l'inscrit satisfait toujours aux différentes exigences de l'inscription et à mettre à jour les renseignements liés à son inscription.

Transition – Droits et cotisations exigés pour l'inscription

Les agences hypothécaires et les courtiers hypothécaires qui deviendront des inscrits au sens de la LDPSF devront payer les droits exigés pour l'inscription et acquitter la cotisation au Fonds d'indemnisation des services financiers.

- ***Représentations***

L'inscrit devra utiliser un titre prévu dans la réglementation. Toutefois, l'agence hypothécaire qui deviendra un cabinet le 1er mai 2020 pourrait continuer d'utiliser le terme « agence » dans ses représentations jusqu'au plus tard le 1er mai 2022.

Pour obtenir plus d'information concernant les cabinets, les représentants autonomes et les sociétés autonomes, veuillez consulter le site Internet de l'Autorité aux liens suivants :

https://lautorite.qc.ca/professionnels/cabinets-et-representants/cabinets-societes-autonomes-et-representants-autonomes/

https://lautorite.qc.ca/professionnels/cabinets-et-representants/obligations-et-formalites-administratives/

Pour connaître les rôles et les responsabilités des inscrits, veuillez consulter le Guide sur la gouvernance et la conformité.

Dirigeant responsable

L'Autorité propose d'adapter les règles applicables à la nomination d'un dirigeant responsable en tenant compte des exigences applicables au dirigeant d'une agence hypothécaire. La personne agissant à titre de dirigeant responsable aurait la charge de veiller à ce que les activités du cabinet ou de la société autonome soient accomplies en conformité avec la loi. Il en serait de même du représentant autonome à l'égard de ses activités.

L'Autorité propose d'exiger que, pour la discipline du courtage hypothécaire, le représentant autonome ou la personne que le cabinet ou la société autonome nomme à titre de dirigeant responsable soit titulaire d'un certificat l'autorisant à agir dans la discipline du courtage hypothécaire et réussisse un examen portant sur les compétences qu'il doit posséder pour être inscrit ou nommé à ce titre.

Le dirigeant responsable, tout comme le courtier hypothécaire inscrit à titre de représentant autonome, serait également tenu de maintenir ses compétences et satisfaire à des exigences de formation continue lui permettant d'accumuler 6 UFC par période de référence telles que proposées dans le projet de *Règlement sur la formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires*.

Pour plus d'information concernant le rôle du dirigeant responsable, vous pouvez consulter, à titre indicatif et sous réserves des adaptations nécessaires, le Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits, aux pages 24 et suivantes.

Transition - Reconnaissance de la qualification du dirigeant responsable

Le dirigeant d'une agence hypothécaire ou le dirigeant d'une agence immobilière ayant avisé l'OACIQ de son intention de poursuivre ses activités de courtage hypothécaire au-delà du 1er mai 2020 ainsi que celui dont le permis comporte la mention de courtier agréé comme dirigeant d'agence n'auraient pas à réussir l'examen de l'Autorité portant sur les compétences que le dirigeant responsable doit posséder s'ils deviennent dirigeants responsables avant 1er mai 2021.

Le titulaire d'un permis de courtier hypothécaire agissant à son compte n'aurait pas à réussir l'examen de l'Autorité portant sur les compétences que le dirigeant responsable doit posséder s'il devient représentant autonome le 1er mai 2020.

Le titulaire d'un permis de courtier immobilier qui agit à son compte et qui devient un représentant autonome le 1er mai 2020 devrait, pour maintenir son inscription, réussir avant le 1er mai 2022 l'examen de l'Autorité portant sur les compétences que le dirigeant responsable doit posséder.

Tenue d'un compte séparé

L'Autorité propose d'adapter les règles relatives au compte séparé prévues dans sa réglementation aux activités de courtage hypothécaire. Ces règles sont différentes des règles relatives à l'ouverture et à la gestion d'un compte en fidéicommis prévues à la LCI et ses règlements. L'inscrit en courtage hypothécaire serait tenu de maintenir un compte séparé dans lequel le courtier hypothécaire aurait l'obligation d'y déposer sans délai toute somme reçue ou perçue pour le compte d'autrui. Le courtier hypothécaire ou l'inscrit qui reçoit ou perçoit une telle somme serait également tenu de remettre au déposant un reçu dont le contenu est prévu dans le projet de *Règlement modifiant le Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*.

Tenue des dossiers clients

L'article 21.1 proposé au projet de *Règlement modifiant le Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* énumère les renseignements et documents que le représentant ou l'inscrit lui-même devrait déposer au dossier d'un client. Dans tous les cas, le dossier client devrait contenir les renseignements nécessaires à faire la preuve que les obligations du représentant et de l'inscrit ont été respectées quant à leur relation avec leur client.

Les règlements de l'Autorité obligent l'inscrit à tenir les dossiers et registres suivants :

- Livres et registres comptables;
- Registre relatif au compte séparé;
- Dossier sur chacun des clients;
- Registre des commissions (et des partages de commissions);
- Registre des mesures incitatives.

L'exercice des activités de courtage hypothécaire

L'Autorité propose des modifications au *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, RLRQ, c. D-9.2, r. 10, pour ajouter des règles spécifiques à l'exercice des activités des courtiers hypothécaires.

L'Autorité propose de préciser les obligations et devoirs du courtier hypothécaire envers le client. Ainsi, l'Autorité propose que le courtier hypothécaire lui explique ce qu'il s'engage à faire pour lui, qu'il lui explique la nature et l'étendue de ses services et, le cas échéant, des services que rend le cabinet ou la société autonome pour le compte duquel il agit, de manière à permettre leur compréhension et leur appréciation. Cette première étape dans la relation d'un courtier hypothécaire avec son client vise à permettre que ce dernier sache à quoi s'attendre et comprenne bien l'étendue et la nature des services que le courtier hypothécaire et l'inscrit s'engagent à lui rendre.

Le courtier hypothécaire aurait également l'obligation de recueillir les renseignements nécessaires à évaluer la situation financière du client et à identifier ses besoins relativement au prêt sollicité.

La proposition règlementaire est à l'effet que le courtier hypothécaire devrait conseiller adéquatement son client et lui donner tous les renseignements qui pourraient être nécessaires ou utiles. Cette obligation devrait être comprise dans une optique très large et servir à permettre au client de prendre une décision éclairée quant à la recommandation que lui fera le courtier hypothécaire.

Bien que les exigences relatives au contrat de courtage prévues dans la règlementation de l'OACIQ n'aient pas été intégrées au cadre réglementaire de l'Autorité, plusieurs des divulgations prévues par l'OACIQ y ont été intégrées.

- ***Information relative au prêt hypothécaire***

En plus du coût du prêt, le courtier hypothécaire serait aussi tenu d'expliquer au client tous les autres frais à assumer. Ainsi, par exemple, devraient être expliqués au client les frais qu'il pourrait avoir à défrayer pour l'obtention du prêt, pour les services du notaire ou de tout autre professionnel tel un évaluateur, inspecteur ou arpenteur, les frais d'assurance ou encore les frais administratifs que le prêteur pourrait lui exiger.

Le courtier hypothécaire serait aussi tenu d'expliquer au client les particularités, les avantages et les inconvénients du prêt, incluant ses effets sur sa situation financière, et les pénalités et les circonstances dans lesquelles ces dernières sont applicables.

Certains des renseignements colligés ainsi que les recommandations du courtier hypothécaire devraient être conservés dans le dossier du client. Les exigences relatives à la tenue du dossier client sont prévues au projet de *Règlement modifiant le Règlement sur le cabinet, la société autonome et le représentant autonome*.

- ***Divulgation relative aux prêteurs***

Un courtier hypothécaire ou un inscrit en courtage hypothécaire devrait pouvoir avoir accès à plusieurs prêteurs. Aussi, il est proposé que le courtier hypothécaire divulgue par écrit au client le nombre de prêteurs qui ont consenti des prêts garantis par hypothèque immobilière pour lesquels lui et le cabinet ou la société autonome pour lequel il agit se sont livrés à une opération de courtage au cours des 12 derniers mois. Il serait également tenu de divulguer le nom du prêteur qui aurait consenti plus de 50 % du nombre total de prêts garantis par hypothèque immobilière ou de renouvellements hypothécaires pour lesquels lui, le cabinet ou la société autonome pour le compte duquel il agit, s'est livré à une opération de courtage durant cette même période.

- ***Hypothèque inversée***

Vu la nature plus risquée de ce type d'hypothèque, l'Autorité propose que le courtier hypothécaire doive recevoir de l'emprunteur une déclaration écrite, signée par un avocat ou un notaire, à l'effet que celui-ci a donné à cet emprunteur un avis indépendant concernant le prêt sollicité avant de se livrer à une opération de courtage relative à un tel prêt.

- ***Avantages offerts aux clients***

La réglementation de l'OACIQ permet au courtier hypothécaire d'offrir des réductions de rétribution, des avantages ou des cadeaux à ses clients.

L'Autorité prévoit une disposition spécifique dans le *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* qui s'appliquerait au courtier hypothécaire.

Ainsi, elle suggère qu'en matière de courtage hypothécaire, le courtier puisse offrir des avantages (cadeaux, participation à un concours, etc.) au bénéfice des clients dans la mesure où ces avantages sont non pécuniaires, de nature promotionnelle et de valeur modique ou qu'ils sont accessibles à tous ses clients.

La LDPSF prévoit déjà qu'un représentant ne peut exercer de pressions indues sur le client ou employer des manœuvres dolosives pour l'inciter à se procurer un produit ou un service financier.

Par ailleurs, quant aux autres avantages qui ne seraient pas consentis par le courtier hypothécaire, mais plutôt par le prêteur, tels des taux privilégiés, un courtier ou un inscrit en courtage hypothécaire pourrait les annoncer publiquement dans la mesure où il respecte toutes les règles déjà existantes, notamment celles en matière de publicité.

De façon générale, un inscrit en courtage hypothécaire ne pourra, par quelque moyen que ce soit, faire de la publicité ou des représentations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur. Il ne devrait pas utiliser une formulation pouvant prêter à confusion sur la valeur de la récompense ou sur la catégorie de clients actuels ou potentiels à qui s'adresse l'offre ou la remise. Il ne doit pas laisser miroiter des résultats qu'il n'est pas en mesure de procurer et le service qu'il rend doit être conforme à la publicité et aux représentations qu'il en fait. Ainsi, par exemple, un inscrit qui offre un taux d'intérêt dont seules quelques rares personnes pourraient profiter ne respecterait pas les règles en matière de représentations et de publicité.

De façon plus particulière, le service financier offert devrait être décrit sans que ses avantages ne soient mis en évidence au détriment de ses inconvénients.

Aussi, l'inscrit ou le représentant qui afficherait un taux d'intérêt devrait le faire avec l'autorisation du prêteur.

- ***Divulgation du mode de rémunération et des incitatifs***

Des règles sont proposées pour que le client comprenne bien le ou les modes de rémunération du courtier hypothécaire : une rétribution versée par le prêteur hypothécaire, une rétribution reçue d'une autre personne, des émoluments demandés au client par le courtier hypothécaire ou encore une combinaison de ces modes. Il devrait également divulguer à son client les incitatifs qu'il pourrait recevoir en lien avec les services qu'il lui rend ou le fait qu'il prévoit partager la commission qu'il reçoit.

Des explications sur les règles relatives au partage de commission sont disponibles sur le site de l'Autorité : https://lautorite.qc.ca/professionnels/cabinets-et-representants/obligations-et-formalites-administratives/partage-des-commissions/

L'Autorité a entamé une révision des normes encadrant les pratiques liées à la gestion des incitatifs à la vente. Elle pourrait, à l'issue de cette révision, proposer des modifications à l'encadrement actuel des représentants qui pourraient avoir des incidences sur ce qui est proposé pour les courtiers hypothécaires.

- ***Activités incompatibles***

Un courtier hypothécaire pourrait exercer aussi les activités de courtier immobilier, mais uniquement s'il n'exerce pas aussi les activités d'une autre discipline visée par la LDPSF puisqu'un un représentant en assurance, un expert en sinistre et un planificateur financier ne peuvent agir aussi comme courtiers immobiliers.

Afin de parer aux risques de conflits d'intérêts auxquels s'exposerait un représentant qui exerce d'autres activités que celles liées à son certificat, des règles particulières sont prévues. Par exemple, des règles déontologiques empêchent un représentant de se placer en situation de conflit d'intérêts, l'obligent à placer les intérêts de son client avant les siens et à agir avec objectivité et indépendance.

- ***Courtier hypothécaire qui agirait comme prêteur***

Un courtier hypothécaire pourrait aussi agir comme prêteur. Toutefois, l'Autorité propose qu'il ne puisse agir comme prêteur pour un client pour une période de 12 mois à compter de la date à laquelle ses services de courtier hypothécaire ont été rendus. Cette règle sert à éviter le conflit d'intérêts évident dans lequel se trouverait un courtier hypothécaire qui prêterait à un client. Elle diffère de la règle actuelle de

l'OACIQ qui permet au courtier hypothécaire d'agir comme prêteur s'il met un terme au contrat de courtage qui le lie à son client.

- ***Courtage hypothécaire par Internet***

En vertu de la LDPSF, une opération de courtage peut être effectuée par Internet. L'Autorité propose de modifier le *Règlement sur les modes alternatifs de distribution*, RLRQ, chapitre D-9.2, r. 16.1 applicable à l'offre par Internet des produits et services financiers de manière à viser aussi l'offre de services et produits hypothécaires sans l'entremise d'une personne physique.

En effet, et puisque la LDPSF permet au cabinet ou la société autonome d'offrir des produits et services sans l'entremise d'une personne physique, ce règlement s'applique à tout cabinet ou société autonome qui offre des produits et services financiers, au sens de la LDPSF, par Internet.

Un cabinet ou une société autonome qui offrirait ses services de courtage hypothécaire par Internet devrait donc aussi respecter les règles prévues au règlement, lesquelles s'appliqueraient en surplus des obligations déjà applicables à un inscrit conformément à la LDPSF et ses règlements.

Le cabinet ou la société autonome qui offrirait ses services de courtage hypothécaire par Internet devra notamment prendre les moyens nécessaires à ce qu'un représentant, autorisé à agir dans la discipline du courtage hypothécaire, agisse en temps utile auprès du client qui en exprime le besoin.

Aussi, et tel que mentionné à l'article 86.0.1 de la LDPSF, le cabinet ou la société autonome qui offrira un produit ou un service financier par Internet devra respecter les articles 17 à 19, applicables à un représentant.

Ainsi, par exemple, le cabinet ou la société autonome devrait, lorsqu'un ou plusieurs prêts sont proposés au client, présenter à ce dernier les renseignements nécessaires à une décision éclairée. Cela implique, en plus des renseignements qui concernent le prêteur et les caractéristiques du prêt, l'obligation de dire au client combien de temps le prêt proposé est disponible et combien de temps le taux d'intérêt est disponible.

Le cabinet ou la société autonome doit aussi, au moyen d'un récapitulatif, présenter les renseignements sur le client recueillis auprès de lui et sur lesquels la recommandation a été faite.

Pour plus de renseignements sur le *Règlement sur les modes alternatifs de distribution*, nous vous référons à l'*Avis relatif à l'application du Règlement sur les modes alternatifs de distribution*.

Paiement des droits et des frais exigibles

Suivant le 1er mai 2020, l'Autorité sera appelée à veiller à la formation continue et à la déontologie des représentants qui exerceront dans la discipline du courtage hypothécaire. Pour les autres disciplines, ces fonctions de supervision sont assumées par la Chambre de la sécurité financière et la Chambre de l'assurance de dommages qui imposent une cotisation à leurs membres de même que certains frais liés à la formation continue afin de tenir compte des coûts liés à cet encadrement. De façon conséquente, l'Autorité entend imposer, en vertu du projet de *Règlement modifiant le règlement sur les droits, les cotisations et les frais exigibles,* un droit annuel supplémentaire de 250 $ à chaque représentant autorisé à agir dans la discipline du courtage hypothécaire.

Ce projet de règlement introduit également certains frais relatifs aux demandes de reconnaissance présentées à l'Autorité conformément au projet de *Règlement sur la formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires*.

Commentaires

Toute personne intéressée ayant des commentaires à formuler au sujet de ces projets de règlement est priée de les faire parvenir par écrit ou par courriel au plus tard le **16 novembre 2019** en s'adressant à :

Me Philippe Lebel
Secrétaire et directeur général des affaires juridiques
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, Tour Cominar
2640, boulevard Laurier, 3ème étage
Québec (Québec) G1V 5C1
Télécopieur : (514) 864-8381
Courrier électronique : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

À défaut d'avis contraire à cet effet, tous les commentaires seront affichés sur le site Internet de l'Autorité, au www.lautorite.qc.ca. Par conséquent, nous invitons les intervenants à ne pas inclure de renseignements personnels directement dans les commentaires à publier. Il importe que les intervenants précisent en quel nom ils présentent leur mémoire.

Renseignements additionnels

Des renseignements additionnels peuvent être obtenus en s'adressant par téléphone à :

Geneviève Côté
Analyste expert en réglementation
Direction des pratiques de distribution et des OAR
Autorité des marchés financiers
Téléphone : (418) 525-0337, poste 4813
Numéro sans frais : 1 877 525-0337

Cindy Côté
Analyste aux pratiques de distribution
Direction des pratiques de distribution et des OAR
Autorité des marchés financiers
Téléphone : (418) 525-0337, poste 4814
Numéro sans frais : 1 877 525-0337

Ou en communiquant par courriel à l'adresse suivante :

courtage.hypothecaire@lautorite.qc.ca

Le 3 octobre 2019

Annexe

Dispositions pertinentes de la LDPSF telles qu'elles se liront le 1er mai 2020
(Version administrative - non officielle)

1. Sont des représentants, le représentant en assurance, l'expert en sinistre, le planificateur financier et le courtier hypothécaire.

11.1. Le courtier hypothécaire est la personne physique qui, pour autrui et contre une rétribution fonction de la conclusion d'un prêt garanti par hypothèque immobilière, se livre à une opération de courtage relative à un tel prêt.

11.2. Les personnes suivantes ne sont pas des courtiers hypothécaires lorsqu'elles se livrent à une opération de courtage hypothécaire:

1° un avocat, un notaire, un évaluateur agréé, un liquidateur, un séquestre, un syndic et un fiduciaire pourvu qu'ils s'y livrent dans l'exercice de leurs fonctions;

2° les membres en règle de l'Ordre professionnel des comptables professionnels agréés du Québec;

3° les personnes à l'emploi d'un créancier hypothécaire pourvu qu'elles s'y livrent à l'occasion de l'exercice de leur principale occupation et pour le compte de ce créancier seulement;

4° les employés et les représentants exclusifs d'un assureur, d'une banque, d'une institution de dépôts autorisée en vertu de la Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts (chapitre A-26) ou d'une société de fiducie autorisée en vertu de la Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne (2018, chapitre 23, article 395), lorsque ceux-ci agissent dans le cadre d'une opération de courtage relative à un prêt garanti par hypothèque immobilière, au nom de leur institution financière ou d'une autre institution financière qui fait partie du même groupe financier;

5° la personne qui est membre en règle d'un ordre professionnel ou qui est régie par une loi administrée par l'Autorité des marchés financiers qui ne fait que communiquer à un client le nom et les coordonnées d'une personne ou d'une société qui offre des prêts garantis par hypothèque immobilière ou qui ne fait que les mettre autrement en relation lorsqu'elle le fait de façon accessoire à son activité principale.

Les mots «groupe financier» ont le sens qui leur est attribué à l'article 147.

13. Un représentant exerce ses activités dans chaque discipline ou chaque catégorie de discipline pour laquelle il est autorisé à agir par certificat de l'Autorité.

Constituent des disciplines:

— l'assurance de personnes;

— l'assurance collective de personnes;

— l'assurance de dommages;

— l'expertise en règlement de sinistres;

— la planification financière.

— le courtage hypothécaire.

70. La personne morale qui offre des produits et services financiers agit comme cabinet soit unidisciplinaire, soit multidisciplinaire.

Un cabinet est unidisciplinaire lorsqu'il offre, par l'entremise de représentants, des produits et services dans une seule discipline.

Il est multidisciplinaire lorsqu'il les offre dans plus d'une discipline.

Un cabinet est considéré offrir des produits et services dans la discipline du courtage hypothécaire lorsqu'il se livre à une opération de courtage hypothécaire.

70.1. Pour l'application de l'article 70, un créancier hypothécaire n'est pas un cabinet dans la discipline du courtage hypothécaire.

RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT SUR LE CABINET, LE REPRÉSENTANT AUTONOME ET LA SOCIÉTÉ AUTONOME

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 223, par. 8° et 13.1°)

1. L'article 17 du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome (chapitre D-9.2, r. 2) est modifié par l'insertion, dans ce qui précède le paragraphe 1° du premier alinéa et après « dommages », de « ou du courtage hypothécaire ».

2. Ce règlement est modifié par l'insertion, après l'article 21, du suivant :

« **21.1.** Les dossiers clients qu'un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire doit tenir sur chacun de ses clients dans l'exercice de ses activités doivent contenir les renseignements suivants :

1° son nom;

2° l'adresse du client, son numéro de téléphone et son numéro de télécopieur ou son adresse électronique, le cas échéant;

3° le nom du courtier hypothécaire impliqué dans la transaction;

4° l'adresse de l'immeuble faisant l'objet de la transaction ou sa description cadastrale s'il n'y a pas d'adresse;

5° la date à laquelle ses services ont été retenus;

6° dans le cas où un document constatant une demande de prêt est soumis à un prêteur hypothécaire par son entremise, une copie de celui-ci;

7° dans le cas où un document constatant l'acceptation ou le refus d'un prêt est reçu d'un prêteur hypothécaire par son entremise, une copie de celui-ci;

8° le mode de paiement et la date de paiement des services rendus, le cas échéant;

9° une copie :

a) du reçu remis conformément à l'article 28.2 du présent règlement ou à l'article 9.2 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants, le cas échéant;

b) des documents remis conformément aux articles 9.3 à 9.6 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants, le cas échéant;

c) du document dans lequel ont été consignés, conformément à l'article 9.7 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants (chapitre D-9.2, r. 10), les renseignements portant sur l'identification des besoins du client et l'évaluation de sa situation financière;

d) du rapport écrit remis conformément à l'article 9.8 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants;

e) du document dans lequel ont été consignés, conformément au deuxième alinéa de l'article 9.9 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants, les renseignements concernant l'identité de l'emprunteur;

f) des documents ayant permis la vérification de l'identité de l'emprunteur, dans le cas où le courtier hypothécaire impliqué dans la transaction n'a pas été en mesure de le rencontrer en personne;

g) de la déclaration reçue conformément à l'article 9.11 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants, le cas échéant;

10° relativement au retrait du compte séparé d'une somme qui y a été déposée conformément au paragraphe 1° de l'article 10 du Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome (chapitre D-9.2, r. 15) ou au paragraphe 2° de l'article 4 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants, une copie du document constatant un virement électronique, du chèque, de l'autre lettre de change ou du bordereau de transfert au moyen duquel le retrait a été effectué, ainsi qu'une copie du chèque ou de l'autre lettre de change qui a été encaissé, le cas échéant.

Tout autre renseignement ou document découlant des services rendus au client ou recueillis auprès du client doit également y être inscrit ou déposé. ».

3. L'article 22 de ce règlement est modifié par l'insertion, dans le paragraphe 2° du premier alinéa et après « l'assureur », de « , du prêteur hypothécaire ».

4. Ce règlement est modifié par l'insertion, après l'article 28.1, de ce qui suit :

« **SECTION II.1**
« RÈGLES PARTICULIÈRES AU COURTAGE HYPOTHÉCAIRE

« **28.2.** Lorsqu'un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire reçoit ou perçoit une somme pour le compte d'autrui dans le cadre de ses activités régies par la Loi, il doit remettre à celui de qui il reçoit ou perçoit la somme un reçu comprenant les mentions suivantes :

1° la date de la réception ou de la perception de la somme;

2° la date de la confection du reçu;

3° le montant de la somme reçue ou perçue, la forme sous laquelle elle a été reçue ou perçue et en quelle devise elle est;

4° le nom et l'adresse de celui de qui il a reçu ou perçu la somme;

5° le nom du courtier hypothécaire impliqué dans la transaction;

6° le nom et la signature d'une personne autorisée à signer le reçu pour lui;

7° que la somme reçue ou perçue a été ou sera déposée dans son compte séparé;

8° les fins pour lesquelles la somme est reçue ou perçue.

« **28.3.** Lorsqu'un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire effectue un retrait du compte séparé d'une somme qui y a été déposée conformément au paragraphe 1° de l'article 10 du Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome (chapitre D-9.2, r. 15) ou au paragraphe 2° de l'article 4 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants (chapitre D-9.2, r. 10), ce retrait doit être effectué au moyen d'un virement électronique, d'un chèque, d'une autre lettre de change ou d'un bordereau de transfert.

« **28.4.** Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire dont les services ont été retenus par un client pour qu'il se livre à une opération de courtage ne peut agir également comme prêteur à l'égard du client, et ce, pour une période de 12 mois à compter de la date à laquelle ses services ont été rendus. ».

5. Le présent règlement entre en vigueur le 1er mai 2020.

RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT RELATIF À LA DÉLIVRANCE ET AU RENOUVELLEMENT DU CERTIFICAT DE REPRÉSENTANT

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 200 et 203)

1. Le Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant (chapitre D-9.2, r. 7) est modifié par l'insertion, après l'article 12, de ce qui suit :

« **SECTION VI**
« COURTAGE HYPOTHÉCAIRE

« **12.1.** Le représentant autorisé à agir dans la discipline du courtage hypothécaire utilise le titre de « courtier hypothécaire ». ».

2. Ce règlement est modifié par l'insertion, après l'article 16, de ce qui suit :

« § 3.1. — *Courtage hypothécaire*

« **16.1.** Un postulant dans la discipline du courtage hypothécaire doit réussir, à titre de formation minimale, un programme de formation en courtage hypothécaire reconnu par l'Autorité et faisant l'objet d'une entente intervenue entre cette dernière et un établissement d'enseignement ou un prestataire de cours privé.

La liste des établissements d'enseignement et des prestataires de cours privés ainsi que les programmes de formation reconnus visés au premier alinéa, est disponible sur le site Internet de l'Autorité.

Un document attestant la réussite de cette formation doit accompagner la demande d'inscription du postulant à un examen. Cette formation est valide pour une période de 2 ans à compter de sa réussite. ».

3. L'article 17.1 de ce règlement est modifié par l'ajout, à la fin, de l'alinéa suivant :

« Également, un postulant dans la discipline du courtage hypothécaire est exempté de la formation minimale prévue à l'article 16.1, sous réserve de la même exception, et suivant les mêmes conditions. ».

4. L'article 18 de ce règlement est modifié par l'ajout, à la fin, de l'alinéa suivant :

« Également, un postulant dans la discipline du courtage hypothécaire est exempté de la formation minimale prévue à l'article 16.1, suivant les mêmes conditions. ».

5. L'article 25 de ce règlement est modifié par l'ajout, à la fin, de l'alinéa suivant :

« Dans la discipline du courtage hypothécaire, un examen est valide pour une période de 2 ans à compter de la date de sa réussite. ».

6. Ce règlement est modifié par l'insertion, après l'article 26.2, du suivant :

« **26.3.** Dans la discipline du courtage hypothécaire, en cas d'échec à un examen initial, un postulant a droit à 3 examens de reprise tant que la formation minimale prévue à l'article 16.1 est valide. ».

7. L'article 32 de ce règlement est modifié par l'ajout, après le paragraphe 4°, du suivant :

« 5° dans la discipline du courtage hypothécaire, évaluer la situation financière du client, suggérer à son superviseur le prêt proposé de même que toute autre recommandation relative à l'opération de courtage hypothécaire avant de proposer le prêt ou de faire la recommandation au client, et transmettre la demande de prêt hypothécaire au prêteur après qu'elle ait été approuvée par le superviseur. ».

8. L'article 45 de ce règlement est modifié par la suppression, dans le paragraphe 1° du premier alinéa, de « par un comité de discipline constitué » et de « ou de la Cour du Québec, siégeant en appel d'une décision d'un de ces comités ».

9. L'article 48 de ce règlement est modifié :

1° par l'insertion, dans le premier alinéa et après « dommages des particuliers », de « et de la discipline du courtage hypothécaire »;

2° par l'ajout, à la fin, de l'alinéa suivant :

« Pour la discipline du courtage hypothécaire, le superviseur doit approuver le prêt proposé, de même que toute autre recommandation relative à l'opération de courtage hypothécaire, avant que le prêt ne soit proposé ou que la recommandation ne soit faite au client, approuver la demande de prêt avant qu'elle ne soit transmise au prêteur et consigner ces approbations dans le dossier client. ».

10. L'article 56 de ce règlement est modifié par le remplacement des paragraphes 1° à 3° par les suivants :

« 1° ne pas faire l'objet d'une sanction disciplinaire imposée en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2), de la Loi sur les intermédiaires de marché (chapitre I-15.1), de la Loi sur le courtage immobilier (chapitre C- 73.2) ou du Code des professions (chapitre C-26);

« 2° ne pas être en défaut d'acquitter les amendes, les pénalités administratives et les frais de justice imposés dans une décision disciplinaire rendue à l'égard d'un manquement à l'une des lois visées au paragraphe 1°, en tenant compte des intérêts encourus au taux fixé suivant l'article 28 de la Loi sur l'administration fiscale (chapitre A-6.002), le cas échéant;

« 3° avoir remboursé, le cas échéant, le montant en capital, intérêts et frais de tout jugement définitif auquel il a été condamné en raison de sa responsabilité pour l'une des causes mentionnées à l'article 175 de la Loi sur les intermédiaires de marché, à l'article 258 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, ou à l'article 108 de la Loi sur le courtage immobilier ainsi que les sommes déboursées, le cas échéant, par le Fonds d'indemnisation des services financiers ou le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier et que ces derniers peuvent récupérer, à titre d'ayants cause, par subrogation en vertu de l'une de ces lois; ».

11. Un postulant dans la discipline du courtage hypothécaire qui, au 1er mai 2020, a réussi la formation reconnue par l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec qui porte sur les compétences que doit posséder le titulaire de permis de courtier hypothécaire conformément au paragraphe 1.1° du premier alinéa de l'article 1 du Règlement sur la délivrance des permis de courtier ou d'agence (chapitre C-73.2, r.3) est réputé avoir réussi la formation minimale prévue à l'article 16.1 du Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant, introduit par l'article 2 du présent règlement.

Un document attestant de la réussite de la formation reconnue par l'Organisme doit accompagner la demande d'inscription du postulant à un examen de l'Autorité.

De plus, la formation minimale que le postulant est réputé avoir réussie conformément au premier alinéa, est valide jusqu'au 30 avril 2022.

12. Un postulant dans la discipline du courtage hypothécaire qui, au 1er mai 2020, a échoué l'examen de l'Organisme qui porte sur les compétences que doit posséder le titulaire de permis de courtier hypothécaire conformément à la section VII du chapitre I du Règlement sur la délivrance des permis de courtier ou d'agence, ou tout examen de reprise doit réussir les examens prescrits par l'Autorité conformément à la section III du chapitre II du Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant.

13. Pour les fins de l'application de l'article 26.3 de ce règlement, introduit par l'article 6 du présent règlement, lorsque le postulant qui est réputé avoir réussi la formation minimale conformément à l'article 11 du présent règlement échoue un examen initial, le délai pour s'inscrire aux examens de reprise se termine le 30 avril 2022.

14. Un postulant dans la discipline du courtage hypothécaire qui, au 1er mai 2020, a réussi l'examen de l'Organisme, est réputé avoir réussi les examens prescrits par l'Autorité conformément à la section III du chapitre II du Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant.

Pour les fins de l'application du troisième alinéa de l'article 25 de ce règlement, introduit par l'article 5 du présent règlement, l'examen que le postulant est réputé avoir réussi conformément au premier alinéa, est valide pour une période de 1 an à compter de la date de sa réussite.

15. Le postulant visé au premier alinéa de l'article 14 du présent règlement est exempté de l'obligation de compléter avec succès la période probatoire prévue à la section IV du chapitre II du Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant et de satisfaire à la condition prévue au paragraphe 3° de l'article 13 de ce règlement.

16. Pour les fins de l'application de l'article 44 de ce règlement, et au plus tard jusqu'au 30 avril 2023, lorsque le superviseur doit être un représentant autorisé à agir dans la discipline du courtage hypothécaire au moment de la période probatoire, il est tenu compte, dans le calcul de la période minimale au cours de laquelle il doit avoir été titulaire d'un certificat et avoir agi comme représentant dans la discipline du courtage hypothécaire, de la période pendant laquelle il a été titulaire d'un permis et a agi comme courtier hypothécaire en vertu de la Loi sur le courtage immobilier (chapitre C-73.2).

17. En plus des conditions prévues à l'article 45 de ce règlement, jusqu'au 30 avril 2025, un représentant autorisé à agir dans la discipline du courtage hypothécaire ne doit pas, au cours des 5 années précédant la demande du postulant, avoir fait l'objet d'une sanction disciplinaire imposée en vertu de la Loi sur le courtage immobilier (chapitre C-73.2).

18. Le titulaire de permis de courtier hypothécaire visé à l'article 490 de même que le titulaire de permis de courtier immobilier visé au deuxième alinéa de l'article 493 de la Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières (2018, chapitre 23) doit, au plus tard 60 jours suivant la demande de l'Autorité à cet effet :

1° fournir tout renseignement ainsi que tout document visés à l'article 55.0.1 de ce règlement, compte tenu des adaptations nécessaires;

2° acquitter les droits exigibles prévus au Règlement sur les droits, les cotisations et les frais exigibles (chapitre D-9.2, r. 9) calculés au prorata de la période comprise entre le 1er mai 2020 et la date de renouvellement annuelle de son certificat.

19. Le présent règlement entre en vigueur le 1er mai 2020.

RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT SUR LES DROITS, LES COTISATIONS ET LES FRAIS EXIGIBLES

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 203 et 226).

1. L'article 1 du Règlement sur les droits, les cotisations et les frais exigibles (chapitre D-9.2, r. 9) est modifié par l'ajout, à la fin, de l'alinéa suivant :

« Lorsqu'un représentant est autorisé à agir dans la discipline du courtage hypothécaire, ce dernier doit acquitter un droit supplémentaire pour la délivrance et un droit supplémentaire annuel pour le renouvellement de son certificat de 250 $. ».

2. L'article 6.3 de ce règlement est modifié par le remplacement de « de l'article 14 » par « de l'article 14 ou 16.1 ».

3. Ce règlement est modifié par l'insertion, après l'article 7.1, de l'article suivant :

« **7.2.** Les frais pour toute tâche administrative effectuée par l'Autorité à l'occasion d'une formalité ou d'une mesure prévue par la Loi ou un des règlements pris pour son application et dont les frais ne sont pas déjà prévus par le présent règlement sont de 38 $ lorsque celle-ci concerne un représentant et de 52 $ lorsque celle-ci concerne un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome. ».

4. Ce règlement est modifié par l'insertion, après l'article 22, de ce qui suit :

« **SECTION II.1**
« FRAIS EXIGIBLES POUR LA FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE DES COURTIERS HYPOTHÉCAIRES

« **22.1.** Les frais pour une demande de reconnaissance, notamment celle du statut de prestataire d'activités de formation continue ou celle d'une activité de formation, visée au Règlement sur la formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires (*indiquer ici la référence au règlement*) sont de 219 $.

« **22.2.** Les frais pour toute modification ou renouvellement concernant une reconnaissance visée au Règlement sur la formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires (*indiquer ici la référence au règlement*) sont de 109 $. ».

5. Le présent règlement entre en vigueur le 1er mai 2020.

RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT SUR L'EXERCICE DES ACTIVITÉS DES REPRÉSENTANTS

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 200, par. 8°, 202 et 202.1, par. 1°)

1. L'article 2 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants (chapitre D-9.2, r. 10) est modifié :

1° par la suppression, dans le paragraphe 7° du premier alinéa, de « sauf l'exercice des activités de courtage relatives à des prêts garantis par hypothèque immobilière »;

2° par le remplacement du deuxième alinéa par le suivant :

« Malgré le premier alinéa, l'exercice des activités ou des professions visées à l'un des paragraphes ci-dessous n'est pas incompatible avec l'exercice des activités mentionnées à ce paragraphe :

1° l'activité ou la profession mentionnée au paragraphe 5° ou 6° de cet alinéa; les activités d'expert en sinistre et de planificateur financier;

2° les activités mentionnées au paragraphe 7° de cet alinéa; les activités de courtier hypothécaire, dans la mesure où le représentant n'exerce ses activités que dans la discipline du courtage hypothécaire. ».

2. Ce règlement est modifié par l'insertion, après l'intitulé de la section III, de ce qui suit :

« § 1. — *Règles générales* ».

3. Ce règlement est modifié par l'insertion, après l'article 5, de ce qui suit :

« § 2. — *Règles particulières aux représentants en assurance de personnes, aux représentants en assurance collective et aux planificateurs financiers* ».

4. Ce règlement est modifié par l'insertion, après l'article 9.1, de ce qui suit :

« § 3. — *Règles particulières aux courtiers hypothécaires* ».

« **9.2.** Le courtier hypothécaire qui reçoit ou perçoit une somme visée au paragraphe 2° de l'article 4 doit remettre à celui de qui il reçoit ou perçoit la somme, un reçu comprenant les mentions indiquées à l'article 28.2 du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome (chapitre D-9.2, r. 2).

« **9.3.** Le courtier hypothécaire doit, préalablement à la prestation de services, divulguer par écrit au client son mode de rétribution en indiquant :

1° les émoluments demandés pour les services qu'il lui rend, le cas échéant, et leurs conditions d'exigibilité;

2° le fait qu'il reçoit du prêteur hypothécaire ou de quiconque une rétribution pour les services qu'il lui rend, le cas échéant.

Le courtier hypothécaire doit, sans délai, divulguer par écrit au client toute modification à son mode de rétribution.

« **9.4.** Lorsque le courtier hypothécaire propose un prêt garanti par hypothèque immobilière au client, il doit lui divulguer par écrit :

1° la nature de la rétribution ou de tout avantage qu'il recevra si le prêt est conclu, le cas échéant;

2° la nature de tout autre rétribution ou avantage qu'il pourrait recevoir en lien avec le prêt proposé, ainsi que ses conditions d'exigibilité;

3° le fait qu'il prévoit partager sa commission, le cas échéant, et le nom du copartageant.

« **9.5.** Lorsque le courtier hypothécaire réfère le client, il doit lui divulguer par écrit le fait qu'il pourrait recevoir un partage de commission, le cas échéant.

« **9.6.** Le courtier hypothécaire doit, sans délai, divulguer par écrit au client :

1° de façon distincte, le nombre de prêteurs qui ont consenti des prêts garantis par hypothèque immobilière pour lesquels :

a) il s'est livré à une opération de courtage au cours des 12 derniers mois;

b) le cabinet ou la société autonome pour le compte duquel il agit, le cas échéant, s'est livré à une opération de courtage au cours des 12 derniers mois;

2° le nom du prêteur qui, le cas échéant, a consenti plus de 50 % du nombre total de prêts garantis par hypothèque immobilière ou de renouvellements hypothécaires pour lesquels lui, le cabinet ou la société autonome pour le compte duquel il agit, s'est livré à une opération de courtage au cours des 12 derniers mois.

« **9.7.** Le courtier hypothécaire doit, avant de proposer un prêt garanti par hypothèque immobilière, recueillir et consigner dans un document daté, les renseignements portant sur l'identification des besoins du client et l'évaluation de sa situation financière, notamment l'objet, les caractéristiques et les modalités du prêt sollicité, l'immeuble qui sera grevé d'une hypothèque, les antécédents de crédit du client, ses revenus, sa capacité à rembourser le prêt et le niveau de ses connaissances financières.

« **9.8.** Le courtier hypothécaire doit remettre au client un rapport écrit de ses recommandations.

« **9.9.** Le courtier hypothécaire doit vérifier et s'assurer de l'identité de l'emprunteur ainsi que de celle du prêteur hypothécaire et, le cas échéant, de la caution et des autres parties à la transaction envisagée.

Il doit consigner les renseignements concernant l'identité de l'emprunteur.

« **9.10.** Le courtier hypothécaire doit vérifier et s'assurer de la capacité juridique de l'emprunteur ou de son représentant pour effectuer la transaction envisagée, ainsi que de celle du prêteur hypothécaire et, le cas échéant, de la caution et des autres parties à cette transaction.

« **9.11.** Le courtier hypothécaire ne peut se livrer à une opération de courtage relative à un prêt garanti par hypothèque immobilière inversée à moins d'avoir reçu de l'emprunteur une déclaration écrite, signée par un avocat ou un notaire, à l'effet qu'il a donné à cet emprunteur un avis indépendant concernant le prêt sollicité.

« **9.12.** Un prêt garanti par hypothèque immobilière inversée est un prêt garanti par hypothèque immobilière qui remplit les conditions suivantes :

1° la somme prêtée n'a pas à être remboursée avant l'un ou plusieurs des événements suivants :

a) la mort de l'emprunteur ou, s'il y a plus d'un emprunteur, la mort du dernier emprunteur survivant;

b) l'acquisition par l'emprunteur ou par le dernier emprunteur survivant, selon le cas, d'un autre immeuble destiné à être utilisé comme résidence principale;

c) la vente de l'immeuble grevé par l'hypothèque;

d) le départ de l'emprunteur ou du dernier emprunteur survivant de l'immeuble grevé d'une hypothèque afin de vivre ailleurs, sans aucune perspective raisonnable d'y revenir;

e) le défaut de paiement;

2° une ou plusieurs des conditions suivantes s'appliquent alors que l'emprunteur ou le dernier emprunteur survivant, selon le cas, continue d'occuper l'immeuble grevé d'une hypothèque comme résidence principale et respecte les termes et conditions du prêt :

a) aucun remboursement de capital ou paiement d'intérêts n'est exigible ou susceptible de le devenir;

b) bien que le paiement d'intérêts puisse devenir exigible, aucun remboursement du capital n'est exigible ou susceptible de le devenir;

c) bien que le paiement d'intérêts et le remboursement d'une partie du capital puissent devenir exigibles, le remboursement de tout le capital n'est pas exigible ou susceptible de le devenir.

« **9.13.** Le courtier hypothécaire dont les services ont été retenus par un client pour qu'il se livre à une opération de courtage, ne peut agir également comme prêteur à l'égard du client et ce, pour une période de 12 mois à compter de la date à laquelle ses services ont été rendus.

« 9.14. Le courtier hypothécaire ne peut fournir un cadeau ou un avantage à son client.

Toutefois, il pourra le faire si ce cadeau ou cet avantage est non pécuniaire, de nature promotionnelle et de valeur modique ou s'il le fournit également à tous ses clients. Le courtier hypothécaire informe de ce fait le cabinet ou la société autonome pour le compte duquel il agit pour lui permettre d'indiquer au registre les éléments prévus à l'article 28.1 du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome (chapitre D-9.2, r. 2), lorsqu'ils sont applicables. ».

5. Ce règlement est modifié par l'insertion, après l'article 16, de ce qui suit :

« **SECTION V.1**
« RÈGLES DE DÉONTOLOGIE DES COURTIERS HYPOTHÉCAIRES

« **16.1.** Le courtier hypothécaire doit prendre les moyens raisonnables pour que les personnes autorisées à agir pour lui dans l'exercice de ses activités de courtier hypothécaire respectent les dispositions de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) et des règlements pris conformément à celle-ci, incluant celles de la présente sous-section.

« **16.2.** Le courtier hypothécaire doit agir avec respect et intégrité.

Il doit également agir avec prudence, diligence, objectivité et discrétion.

« **16.3.** Le courtier hypothécaire doit agir avec compétence. À cette fin, il doit développer et tenir à jour ses connaissances et ses habiletés.

« **16.4.** Le courtier hypothécaire doit tenir compte des limites de ses compétences ainsi que des moyens dont il dispose. Il ne doit pas, sans obtenir l'aide appropriée, agir pour un client lorsqu'il ne dispose pas des compétences nécessaires.

« **16.5.** Le courtier hypothécaire doit agir avec indépendance envers son client et au mieux de ses intérêts.

À cette fin, il doit subordonner son intérêt personnel et celui de toute autre personne ou société à celui de son client, et il ne peut subordonner son jugement à quelque pression que ce soit.

« **16.6.** Le courtier hypothécaire ne doit pas se placer en situation de conflit d'intérêts.

« **16.7.** Le courtier hypothécaire doit agir avec transparence envers son client.

Il doit notamment lui expliquer la nature et l'étendue de ses services et, le cas échéant, des services que rend le cabinet ou la société autonome pour le compte duquel il agit, de manière à permettre leur compréhension et leur appréciation.

« **16.8.** Le courtier hypothécaire doit conseiller adéquatement son client et lui donner tous les renseignements qui pourraient lui être nécessaires ou utiles.

Il doit notamment expliquer à son client de façon claire et complète les frais liés à l'obtention du prêt garanti par hypothèque immobilière sollicité ainsi que la nature, les particularités, les avantages et les inconvénients du prêt garanti par hypothèque immobilière qu'il lui propose, incluant les pénalités applicables en cas de défaut de respecter les termes du contrat de prêt.

« **16.9.** Le courtier hypothécaire doit s'assurer que le prêt garanti par hypothèque immobilière qu'il propose convient à la situation et aux besoins de son client.

« **16.10.** Le courtier hypothécaire doit respecter et assurer la confidentialité des renseignements qu'il obtient concernant son client.

Il doit seulement utiliser ces renseignements aux fins pour lesquelles ils ont été obtenus et il ne peut les utiliser à des fins personnelles.

Le courtier hypothécaire n'est relevé de ces obligations que dans les cas où il obtient le consentement du client et dans les cas où lui permet une disposition d'une loi ou une ordonnance d'un tribunal.

« **16.11.** Le courtier hypothécaire doit fournir à son client les explications nécessaires à la compréhension de sa rétribution.

« **16.12.** Les émoluments demandés par le courtier hypothécaire doivent être justes et raisonnables eu égard aux services rendus.

« **16.13.** Le courtier hypothécaire ne peut faire de représentations fausses ou trompeuses.

« **16.14.** Le courtier hypothécaire ne doit pas conseiller ou encourager une conduite illégale ou frauduleuse, tel l'exercice illégal des activités de courtier hypothécaire ou la fraude hypothécaire, ou y contribuer d'une quelconque façon.

Il doit cesser d'agir pour son client lorsque celui-ci lui demande de poser un acte qui contreviendrait à cette règle.

« **16.15.** Le courtier hypothécaire doit collaborer de façon transparente et diligente avec l'Autorité et ne pas l'induire en erreur.

Il ne doit pas inciter une personne à ne pas collaborer avec l'Autorité ou à l'induire en erreur.

« **16.16.** Le courtier hypothécaire qui est informé du dépôt à l'Autorité d'une plainte sur sa conduite, ou de la tenue par l'Autorité d'une enquête à son endroit, ne doit pas communiquer avec le plaignant ou avec la personne à l'origine de l'enquête. ».

6. Le présent règlement entre en vigueur le 1er mai 2020.

RÈGLEMENT SUR LA FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE DES COURTIERS HYPOTHÉCAIRES

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 202.1, par. 2°)

CHAPITRE I
CHAMP D'APPLICATION, OBJET ET INTERPRÉTATION

1. Le présent règlement s'applique à tout représentant titulaire d'un certificat délivré par l'Autorité des marchés financiers qui l'autorise à exercer ses activités dans la discipline du courtage hypothécaire.

2. Les activités de formation continue ont pour objet de permettre aux représentants d'acquérir, de maintenir, de mettre à jour, d'améliorer et d'approfondir des connaissances, des compétences et des habiletés en lien avec les matières visées à la section I du chapitre II.

3. Dans le présent règlement, on entend par :

« dirigeant responsable » :

1° dans le cas d'un cabinet, le dirigeant responsable de son principal établissement au Québec;

2° dans le cas d'une société autonome, l'associé responsable de son principal établissement;

« formateur » : la personne physique qui agit comme enseignant, conférencier ou animateur et qui donne une activité de formation;

« période de référence » : toute période de 24 mois débutant le 1er mai d'une année paire;

« UFC » : unité de formation continue constituée d'une heure d'activité de formation continue reconnue par l'Autorité.

CHAPITRE II
FORMATION

SECTION I
PÉRIODE, FRÉQUENCE ET CONTENU DE LA FORMATION

4. Un représentant doit, pour toute période de référence, suivre des activités de formation continue reconnues par l'Autorité et accumuler au moins 24 UFC, réparties de la façon suivante :

1° 21 UFC afférentes à des activités de formation parmi les matières suivantes :

a) le cadre législatif et réglementaire lié à l'exercice des activités de courtier hypothécaire;

b) l'éthique et la déontologie ainsi que la pratique professionnelle des courtiers hypothécaires;

c) la tenue des dossiers et des registres;

d) les développements du marché hypothécaire;

e) les produits de financement garantis par hypothèque immobilière ou leurs normes de souscription;

f) l'activité de courtage hypothécaire;

g) la comptabilité des particuliers et des entreprises;

h) le crédit des particuliers et des entreprises;

i) l'assurance prêt hypothécaire;

j) la gestion des risques;

k) la prévention de la fraude ou le recyclage des produits de la criminalité;

l) les nouvelles technologies liées aux domaines du courtage hypothécaire, des services financiers ou des technologies financières;

m) le démarrage d'une entreprise et sa gestion;

n) la gestion des ressources humaines, matérielles, informationnelles ou financières.

2° 3 UFC afférentes à des activités de formation en matière de conformité aux normes, d'éthique et de déontologie ou de pratique professionnelle liées au courtage hypothécaire.

5. Un courtier hypothécaire qui agit à titre de dirigeant responsable d'un cabinet ou d'une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire ou qui est inscrit comme représentant autonome dans cette discipline doit, pour toute période de référence, en plus de suivre les activités de formation continue reconnues et d'accumuler les UFC visés à l'article 4 du présent règlement, suivre des activités de formation continue reconnues par l'Autorité et accumuler au moins 6 UFC afférentes à des activités de formation parmi les matières suivantes :

1° la conformité aux normes;

2° l'éthique et la pratique professionnelle;

3° la tenue des dossiers et des registres;

4° la gestion des risques;

5° la prévention de la fraude ou le recyclage des produits de la criminalité;

6° le démarrage d'une entreprise et sa gestion.

SECTION II
MODULATIONS DE L'OBLIGATION DE FORMATION ET DISPENSES

6. Le représentant à qui un certificat est délivré par l'Autorité au cours d'une période de référence entamée doit accumuler, selon la répartition prévue à l'article 4, un nombre d'UFC équivalant à la proportion que représente, par rapport à une période de référence, le nombre de mois complets au cours desquels il est titulaire du certificat. Pour le calcul de cette proportion, le nombre d'UFC est arrondi à l'unité supérieure la plus proche.

7. Pour l'application de l'article 5 du présent règlement, le courtier hypothécaire qui devient le dirigeant responsable d'un cabinet ou d'une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire ou qui s'inscrit comme représentant autonome dans cette discipline au cours d'une période de référence entamée doit accumuler un nombre d'UFC

équivalant à la proportion que représente, par rapport à une période de référence, le nombre de mois complets au cours desquels il agit à ce titre ou est inscrit comme représentant autonome dans cette discipline. Pour le calcul de cette proportion, le nombre d'UFC est arrondi à l'unité supérieure la plus proche.

8. Le représentant à qui un certificat est délivré pour la première fois par l'Autorité est dispensé de se conformer aux obligations de formation continue à l'égard des UFC visées au paragraphe 1° de l'article 4, et ce, pour une période de 12 mois à compter de la date de délivrance du certificat.

Une fois cette période terminée, et en ce qui concerne les UFC visées au paragraphe 1° de l'article 4, il doit accumuler un nombre d'UFC équivalant à la proportion que représente, par rapport à une période de référence, le nombre de mois complets non écoulés pour la période de référence alors en cours. Pour le calcul de cette proportion, le nombre d'UFC est arrondi à l'unité supérieure la plus proche.

9. Le représentant est dispensé de ses obligations de formation continue prévues à l'article 4 s'il est absent ou en congé pendant une durée d'au moins 4 semaines consécutives notamment pour cause de maladie ou d'accident, ou pour raisons familiales ou parentales. Pour l'application du présent article, les causes et les modalités d'absence ou de congé sont celles prévues aux sections V.0.1 et V.1 du chapitre IV de la Loi sur les normes du travail (chapitre N-1.1).

Le représentant obtient une dispense conformément au premier alinéa s'il présente une demande écrite à l'Autorité exposant les motifs qui justifient la dispense accompagnée du document explicatif ou du certificat médical attestant la situation alléguée.

Avant de refuser, en tout ou en partie, la demande de dispense, l'Autorité avise par écrit le représentant de son droit de présenter des observations écrites dans le délai qu'elle indique.

10. Dès que cesse la situation ayant donné lieu à la dispense, le représentant en avise l'Autorité par écrit. Il doit alors se conformer aux obligations prévues par le présent règlement et accumuler un nombre d'UFC équivalant à la proportion que représente, par rapport à une période de référence, le nombre de mois complets de cette période, écoulés ou non, au cours desquels il n'aura pas été dispensé de ses obligations. Pour le calcul de cette proportion, le nombre d'UFC est arrondi à l'unité supérieure la plus proche.

11. N'est pas dispensé de ses obligations au terme du présent règlement, le représentant dont le certificat est suspendu ou est assorti de conditions ou de restrictions.

Toutefois, le représentant dont le certificat est suspendu pour une période de plus d'un an est dispensé de ces obligations pour la partie de cette période qui excède un an.

SECTION III
CUMUL ET REPORT D'UFC

12. Le représentant qui agit à titre de formateur d'une activité de formation continue reconnue par l'Autorité a droit, une seule fois pour cette activité, au double d'UFC attribuées à celle-ci.

13. Le représentant ne peut accumuler les UFC attribuables à une activité de formation plus d'une fois dans la même période de référence.

14. Lorsque le représentant accumule, au cours d'une période de référence, plus d'UFC que le nombre exigé pour les matières visées au paragraphe 1° de l'article 4, un maximum de 6 UFC excédentaires peuvent être reportées à la période subséquente, mais exclusivement dans ces matières.

SECTION IV
AVIS DE L'AUTORITÉ

15. Au plus tard le 30e jour précédant la fin d'une période de référence, l'Autorité transmet un avis à chaque représentant n'ayant pas accumulé le nombre d'UFC requis à l'article 4 et l'informe des conséquences prévues par le deuxième alinéa de l'article 218 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) et par les articles 57 et 63 du Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant (chapitre D-9.2, r. 7), ainsi que des moyens d'y remédier en cas de défaut.

16. Dans les 15 jours suivant la fin d'une période de référence, l'Autorité transmet un avis à chaque représentant n'ayant pas accumulé le nombre d'UFC requis à l'article 4 et l'avise des conséquences de son défaut prévues par le deuxième alinéa de l'article 218 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) et par les articles 57 et 63 du Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant (chapitre D-9.2, r. 7), ainsi que des moyens d'y remédier.

SECTION V
CONSERVATION ET COMMUNICATION DE DOCUMENTS

17. Le représentant doit conserver, pour une période de 24 mois suivant la fin d'une période de référence au cours de laquelle l'activité de formation a été donnée, les attestations de participation ainsi que les autres pièces justificatives concernant chaque activité de formation continue reconnue à laquelle il a participé, notamment, les attestations de réussite d'examens ou de tests et les relevés de notes.

18. Lorsque l'Autorité le demande pour vérifier l'exactitude des données qui lui sont fournies par le prestataire d'activités de formation continue reconnu, le représentant doit lui transmettre une copie des pièces justificatives concernant les activités de formation reconnue auxquelles il a participé.

Dans ce cas, les copies des pièces justificatives doivent être transmises à l'Autorité dans un délai de 15 jours de la date indiquée dans la demande.

En cas de défaut du représentant de transmettre à l'Autorité une copie des pièces justificatives demandées dans le délai requis, les UFC afférentes aux activités de formation visées ne seront pas considérées valides aux fins des obligations de formation continue prévues par le présent règlement.

CHAPITRE III
ACTIVITÉS DE FORMATION CONTINUE RECONNUES

19. Les activités de formation continue reconnues par l'Autorité sont les suivantes :

1° les activités de formation données par l'Autorité ou par un prestataire d'activités de formation continue reconnu dans une entente intervenue à cette fin avec l'Autorité et dont la liste est disponible sur le site Internet de l'Autorité;

2° les activités de formation ayant fait l'objet d'une reconnaissance à la suite d'une demande présentée par un représentant en vertu de l'article 20.

Les frais afférents à la formation continue exigés par l'Autorité en vertu du Règlement sur les droits, les cotisations et les frais exigibles (chapitre D-9.2, r. 9) doivent être acquittés, le cas échéant.

20. Un représentant peut présenter une demande de reconnaissance d'une activité de formation qu'il a suivie et qui ne se retrouve pas sur la liste disponible sur le site Internet de l'Autorité conformément au paragraphe 1° de l'article 19. La décision de reconnaissance rendue à la suite d'une telle demande ne vaut que pour le représentant visé et pour la période de référence pendant laquelle cette formation a été suivie.

21. L'Autorité établit la durée admissible d'une activité de formation pour le calcul des UFC qui s'y rattachent.

CHAPITRE IV
DISPOSITIONS TRANSITOIRES ET FINALES

22. Pour la période de référence débutant le 1er mai 2020, le titulaire de permis de courtier hypothécaire visé à l'article 490 de même que le titulaire de permis de courtier immobilier visé au deuxième alinéa de l'article 493 de la Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières (2018, chapitre 23) doivent accumuler, en plus des UFC qu'ils doivent accumuler conformément à l'article 4 du présent règlement, un nombre d'UFC correspondant à celui qui, le cas échéant, leur manque pour satisfaire aux exigences du Programme de formation continue obligatoire instauré par l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec en vertu du Règlement sur la délivrance des permis de courtier ou d'agence (chapitre C-73.2, r.3), pour la période de référence débutant le 1er mai 2019.

23. Pour la période de référence débutant le 1er mai 2020, le dirigeant responsable d'un cabinet ou d'une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire qui, le 30 avril 2020, était dirigeant d'un titulaire de permis d'agence visé à l'article 491 ou au deuxième alinéa de l'article 493 de la Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières (2018, chapitre 23), doit accumuler, en plus des UFC qu'il doit accumuler en vertu de l'article 5 du présent règlement, un nombre d'UFC correspondant à celui qui, le cas échéant, lui manquent pour satisfaire aux exigences du Programme de formation continue obligatoire de l'Organisme applicables à un dirigeant d'un tel titulaire pour la période de référence débutant le 1er mai 2019.

Cependant, dans les cas où il a été dispensé, en tout ou en partie, par l'Organisme de ses obligations de formation continue pour cette période de référence, il se voit reconnaître cette dispense par l'Autorité.

24. Pour la période de référence débutant le 1er mai 2020, le titulaire de permis de courtier immobilier visé au deuxième alinéa de l'article 493 de la Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières (2018, chapitre 23) et ayant obtenu son permis avant le 1er mai 2010 doit accumuler, en plus des UFC qu'il doit accumuler conformément à l'article 4, un nombre de 6 UFC additionnelles relativement à la matière visée au sous-paragraphe *f* du paragraphe 1° de l'article 4.

25. L'article 8 ne s'applique pas à un titulaire de permis de courtier hypothécaire visé à l'article 490 ou à un titulaire de permis de courtier immobilier visé au deuxième alinéa de l'article 493 de la Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières (2018, chapitre 23).

26. Le titulaire de permis de courtier hypothécaire visé à l'article 490 de même que le titulaire de permis de courtier immobilier visé au deuxième alinéa de l'article 493 de la Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières (2018, chapitre 23) qui a été dispensé, en tout ou en partie, par l'Organisme de ses obligations de formation continue pour la période de référence débutant le 1er mai 2019, se voit reconnaître cette dispense par l'Autorité pour la période de référence débutant le 1er mai 2020.

27. Le présent règlement entre en vigueur le 1er mai 2020.

RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT RELATIF À L'INSCRIPTION D'UN CABINET, D'UN REPRÉSENTANT AUTONOME ET D'UNE SOCIÉTÉ AUTONOME

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 223)

1. Le Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome (chapitre D-9.2, r. 15) est modifié par l'insertion, avant la section 1, de ce qui suit :

« **SECTION 0.1**
« INTERPRÉTATION

« **0.1.** Dans le présent règlement, on entend par :

« dirigeant responsable » :

1° dans le cas d'une personne morale, le dirigeant responsable de son principal établissement au Québec;

2° dans le cas d'un représentant autonome, le représentant lui-même;

3° dans le cas d'une société, l'associé responsable de son principal établissement.

2. L'article 2 de ce règlement est modifié :

1° par l'insertion, après le paragraphe 2°, du suivant :

« 2.1° dans le cas d'une personne morale qui entend s'inscrire dans la discipline du courtage hypothécaire, le nom des prêteurs hypothécaires qui détiennent directement ou indirectement, des intérêts dans sa propriété, ou dont elle détient des intérêts directs ou indirects dans la propriété; »;

2° par le remplacement, dans le paragraphe 7°, de « du dirigeant responsable du principal établissement de la personne morale au Québec » par « de son dirigeant responsable »;

3° par le remplacement, dans le paragraphe 13°, de « dans le cas où le dirigeant responsable du principal établissement de la personne morale au Québec » par « sauf pour la personne morale qui entend s'inscrire dans la discipline du courtage hypothécaire, dans le cas où son dirigeant responsable »;

4° par la suppression, dans le paragraphe 14°, de « du principal établissement »;

5° dans le paragraphe 15° :

a) par la suppression, dans le sous-paragraphe *d*, de « ou par l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec »;

b) par l'insertion, après le sous-paragraphe *d*, du suivant :

« *d*.1) a déjà été sous le coup d'une annulation ou d'une suspension de certificat délivré par l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec, ou a déjà vu son permis révoqué ou suspendu par l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec; »;

6° par l'insertion, après le paragraphe 15°, du suivant :

« 15.1° dans le cas d'une personne morale qui entend s'inscrire dans la discipline du courtage hypothécaire, une déclaration signée par la personne généralement ou spécialement autorisée par résolution du conseil d'administration de la personne morale à signer la demande d'inscription, confirmant que son dirigeant responsable satisfait aux conditions prévues à l'article 2.1; »;

7° dans le paragraphe 16° :

a) par la suppression, dans le sous-paragraphe *b*, de « ou par l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec »;

b) par l'insertion, après le sous-paragraphe *b*, du suivant :

« *b*.1) a déjà été sous le coup d'une annulation ou d'une suspension de certificat délivré par l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec, ou a déjà vu son permis révoqué ou suspendu par l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec; »;

8° par la suppression, dans le paragraphe 17°, de « dans le cas d'une personne morale qui entend s'inscrire dans la discipline de l'assurance de personnes, de l'assurance collective de personnes, de l'assurance de dommages, de l'expertise en règlement de sinistres ou de la planification financière, ».

3. Ce règlement est modifié par l'insertion, après l'article 2, du suivant :

« **2.1.** Pour qu'une personne morale puisse s'inscrire à titre de cabinet dans la discipline du courtage hypothécaire, son dirigeant responsable doit satisfaire aux conditions suivantes :

1° il est titulaire d'un certificat de représentant dans la discipline du courtage hypothécaire;

2° dans les 2 ans précédant la demande d'inscription, il a réussi les examens de l'Autorité portant sur les compétences que doit posséder le dirigeant responsable d'un cabinet ou d'une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire ou un représentant autonome inscrit dans cette discipline, ou il a agi à titre de dirigeant responsable d'un cabinet ou d'une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire ou a été inscrit à titre de représentant autonome dans cette discipline;

3° le cas échéant, il n'est pas en défaut de se conformer aux obligations relatives à la formation continue obligatoire prévues à l'article 5 du Règlement sur la formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires (*indiquer ici la référence au règlement*). ».

4. L'article 4 de ce règlement est modifié :

1° par l'insertion, après le paragraphe 5°, du suivant :

« 5.1° dans le cas d'un courtier hypothécaire qui entend s'inscrire dans la discipline du courtage hypothécaire, une déclaration signée confirmant qu'il satisfait aux conditions prévues à l'article 4.1; »;

2° dans le paragraphe 6° :

a) par la suppression, dans le sous-paragraphe *a*, de « ou par l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec »;

b) par l'insertion, après le sous-paragraphe *a*, du suivant :

« *a*.1) a déjà été sous le coup d'une annulation ou d'une suspension de certificat délivré par l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec, ou a déjà vu son permis révoqué ou suspendu par l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec; »;

c) par le remplacement du sous-paragraphe *e* par le suivant :

« *e*) est en défaut d'acquitter les amendes, les pénalités administratives et les frais de justice imposés dans une décision disciplinaire rendue à l'égard d'un manquement à la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2), en tenant compte des intérêts encourus au taux fixé suivant l'article 28 de la Loi sur l'administration fiscale (chapitre A-6.002), le cas échéant; ».

5. Ce règlement est modifié par l'insertion, après l'article 4, du suivant :

« **4.1.** Pour qu'un courtier hypothécaire puisse s'inscrire à titre de représentant autonome dans la discipline du courtage hypothécaire, il doit satisfaire aux conditions suivantes :

1° dans les 2 ans précédant la demande d'inscription, il a réussi les examens de l'Autorité portant sur les compétences que doit posséder le dirigeant responsable d'un cabinet ou d'une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire ou un représentant autonome inscrit dans cette discipline, ou il a agi à titre de dirigeant responsable d'un cabinet ou d'une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire ou a été inscrit à titre de représentant autonome dans cette discipline;

2° le cas échéant, il n'est pas en défaut de se conformer aux obligations relatives à la formation continue obligatoire prévues à l'article 5 du Règlement sur la formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires (*indiquer ici la référence au règlement*). ».

6. L'article 6 de ce règlement est modifié :

1° par le remplacement, dans le paragraphe 5°, de « l'associé responsable du principal établissement de la société » par « son dirigeant responsable »;

2° par le remplacement, dans le paragraphe 8°, de « d'associé responsable du principal établissement » par « de dirigeant responsable »;

3° dans le paragraphe 9° :

a) par la suppression, dans le sous-paragraphe *d*, de « ou par l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec »;

b) par l'insertion, après le sous-paragraphe *d*, du suivant :

« *d*.1) a déjà été sous le coup d'une annulation ou d'une suspension de certificat délivré par l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec, ou a déjà vu son permis révoqué ou suspendu par l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec; »;

5° par l'insertion, après le paragraphe 9°, du suivant :

« 9.1° dans le cas d'une société qui entend s'inscrire dans la discipline du courtage hypothécaire, une déclaration signée par l'associé généralement ou spécialement autorisé, par résolution de la société, à signer la demande d'inscription, confirmant que son dirigeant responsable satisfait aux conditions prévues à l'article 6.1; »;

6° dans le paragraphe 10° :

a) par la suppression, dans le sous-paragraphe *b*, de « ou par l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec »;

b) par l'insertion, après le sous-paragraphe *b*, du suivant :

« *b*.1) a déjà été sous le coup d'une annulation ou d'une suspension de certificat délivré par l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec, ou a déjà vu son permis révoqué ou suspendu par l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec; ».

7. Ce règlement est modifié par l'insertion, après l'article 6, du suivant :

« **6.1.** Pour qu'une société puisse s'inscrire à titre de société autonome dans la discipline du courtage hypothécaire, son dirigeant responsable doit satisfaire aux conditions suivantes :

1° il est titulaire d'un certificat de représentant dans la discipline du courtage hypothécaire;

2° dans les 2 ans précédant la demande d'inscription, il a réussi les examens de l'Autorité portant sur les compétences que doit posséder le dirigeant responsable d'un cabinet ou d'une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire ou un représentant autonome inscrit dans cette discipline, ou il a agi à titre de dirigeant responsable d'un cabinet ou d'une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire ou a été inscrit à titre de représentant autonome dans cette discipline;

3° le cas échéant, il n'est pas en défaut de se conformer aux obligations relatives à la formation continue obligatoire prévues à l'article 5 du Règlement sur la formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires (*indiquer ici la référence au règlement*). ».

8. L'article 10 de ce règlement est modifié :

1° par la suppression, dans le premier alinéa du paragraphe 1°, de « inscrit dans la discipline de l'assurance de personnes, de l'assurance collective de personnes, de l'assurance de dommages, de l'expertise en règlement de sinistres ou de la planification financière et »;

2° par l'ajout, après le sous-paragraphe *h* du paragraphe 2°, des sous-paragraphes suivants :

« *i*) dans le cas d'un cabinet inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire, le nom des prêteurs hypothécaires qui détiennent directement ou indirectement, des intérêts dans sa propriété, ou dont elle détient des intérêts directs ou indirects dans la propriété;

« *j*) dans le cas d'un cabinet, d'un représentant autonome ou d'une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire :

i. le nom des prêteurs dont un prêt garanti par hypothèque immobilière a été proposé à un client au cours de la dernière année se terminant le 31 décembre;

ii. la proportion, pour chaque prêteur visé au sous-sous-paragraphe i, des prêts garantis par hypothèque immobilière visés à ce sous-sous-paragraphe par rapport au total des prêts de ce type proposés à des clients au cours de la dernière année se terminant le 31 décembre;

iii. le nombre d'opérations de courtage relative à un prêt garanti par hypothèque immobilière auxquelles il s'est livré au cours de la dernière année se terminant le 31 décembre;

iv. une déclaration signée par le représentant autonome ou, dans le cas d'un cabinet ou d'une société autonome, par la personne autorisée à signer la demande d'inscription confirmant que son dirigeant responsable satisfait, le cas échéant, aux conditions prévues à l'article 2.1, à l'article 4.1 ou à l'article 6.1;

v. des copies des attestations de participation ainsi que des autres pièces justificatives concernant chaque activité de formation continue à laquelle son dirigeant responsable a participé, notamment des copies des attestations de réussite d'examens ou de tests ou des relevés de notes, démontrant que son dirigeant responsable n'est pas en défaut de se conformer aux obligations relatives à la formation continue obligatoire prévues à l'article 5 du Règlement sur la formation continue obligatoire des courtiers hypothécaires (*indiquer ici la référence au règlement*). ».

9. Ce règlement est modifié par l'insertion, après l'article 10, des suivants :

« **10.1.** Pour qu'un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire puisse maintenir son inscription, son dirigeant responsable doit satisfaire aux conditions prévues à l'article 2.1, à l'article 4.1 ou à l'article 6.1, compte tenu des adaptations nécessaires.

« **10.2.** Pour maintenir son inscription, un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire doit, en conformité avec les articles 13 à 15 du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome (chapitre D-9.2, r. 2) et 15, 16 et 18 du Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres (chapitre D-9.2, r. 19), compte tenu des adaptations nécessaires, conserver et tenir à jour au Québec un dossier sur son dirigeant responsable dans lequel les documents suivants sont déposés et rendus accessibles à l'Autorité :

1° le document attestant la réussite par le dirigeant responsable des examens de l'Autorité portant sur les compétences que doit posséder le dirigeant responsable d'un cabinet ou d'une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire ou un représentant autonome inscrit dans cette discipline;

2° des copies des attestations de participation ainsi que des autres pièces justificatives concernant chaque activité de formation continue à laquelle le dirigeant responsable a participé, notamment des copies des attestations de réussite d'examens ou de tests ou des relevés de notes.

10. L'article 11 de ce règlement est modifié par l'insertion, après le paragraphe 5°, du suivant :

« 5.1° « cabinet en courtage hypothécaire »; ».

11. L'article 12 de ce règlement est modifié par l'ajout, après le paragraphe 5°, du suivant :

« 6° « société autonome en courtage hypothécaire ». ».

12. Dans les 45 jours de la demande de l'Autorité à cet effet, la personne morale titulaire d'un permis d'agence visée à l'article 491 ou au deuxième alinéa de l'article 493 de la Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières (2018, chapitre 23) doit, comme si elle n'était pas inscrite :

1° désigner une personne à titre de correspondant auprès de l'Autorité conformément à l'article 1 du Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome (chapitre D-9.2, r. 15);

2° transmettre à l'Autorité ou permettre que lui soit transmis, conformément à l'article 2 de ce règlement, modifié par l'article 2 du présent règlement, les documents et renseignements visés aux paragraphes 1°, 4°, 7°, 8°, 14° et 17° de cet article.

13. Dans les 45 jours de la demande de l'Autorité à cet effet, le titulaire d'un permis de courtier hypothécaire visé au deuxième alinéa de l'article 490 de la Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières (2018, chapitre 23) doit, comme s'il n'était pas inscrit :

1° avoir un endroit qui lui tient lieu d'établissement au Québec conformément à l'article 3 du Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome (chapitre D-9.2, r. 15);

2° transmettre à l'Autorité ou permettre que lui soit transmis, conformément à l'article 4 de ce règlement, modifié par l'article 4 du présent règlement, les documents et renseignements visés aux paragraphes 1°, 2°, 4° et 7° de cet article.

14. Dans les 45 jours de la demande de l'Autorité à cet effet, la société titulaire d'un permis d'agence hypothécaire visée à l'article 491 ou au deuxième alinéa de l'article 493 de la Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières (2018, chapitre 23) doit, comme si elle n'était pas inscrite :

1° désigner l'un de ses associés à titre de correspondant auprès de l'Autorité conformément à l'article 5 du Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome (chapitre D-9.2, r. 15).

2° transmettre à l'Autorité ou permettre que lui soit transmis, conformément à l'article 6 de ce règlement, modifié par l'article 6 du présent règlement, les documents et renseignements visés aux paragraphes 1°, 4°, 5°, 6°, 8° et 11° de cet article.

15. Le titulaire d'un permis de courtier hypothécaire visé au deuxième alinéa de l'article 490 de la Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières (2018, chapitre 23), autre que le titulaire d'un permis de courtier immobilier visé au deuxième alinéa de l'article 493, est réputé avoir réussi, le 1er mai 2020, les examens de l'Autorité portant sur les compétences que doit posséder le dirigeant responsable d'un cabinet ou d'une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire ou un représentant autonome inscrit dans cette discipline.

16. Malgré l'article 10.1 du Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome (chapitre D-9.2, r. 15), introduit par l'article 9 du présent règlement, le titulaire d'un permis de courtier immobilier visé au deuxième alinéa de l'article 493 de la Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières et qui, le 30 avril 2020, ne satisfaisait pas aux conditions prévues au paragraphe 3° du premier alinéa de l'article 34 du Règlement sur la délivrance des permis de courtier ou d'agence (chapitre C-73.2, r. 3), tel qu'il se lisait à cette date, a jusqu'au 30 avril 2022 pour réussir les examens de l'Autorité portant sur les compétences que doit posséder le dirigeant responsable d'un cabinet ou d'une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire ou un représentant autonome inscrit dans cette discipline.

17. La personne, autre que celle visée à l'article 15, qui, le 30 avril 2020, satisfaisait aux conditions prévues au paragraphe 3° du premier alinéa de l'article 34 du Règlement sur la délivrance des permis de courtier ou d'agence (chapitre C-73.2, r. 3), tel qu'il se lisait à cette

date, est réputée avoir réussi, le 1er mai 2020, les examens de l'Autorité portant sur les compétences que doit posséder le dirigeant responsable d'un cabinet ou d'une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire ou un représentant autonome inscrit dans cette discipline.

Cependant, cette présomption cesse de s'appliquer dans les cas où cette personne n'a pas, avant le 1er mai 2021, agi à titre de dirigeant responsable d'un cabinet ou d'une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire ni été inscrite à titre de représentant autonome dans cette discipline.

18. Malgré le paragraphe 1° de l'article 10.2 du Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome (chapitre D-9.2, r. 15), introduit par l'article 9 du présent règlement, le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome dont le dirigeant responsable bénéficie de la présomption prévue à l'article 15 ou à l'article 17 du présent règlement, selon le cas, n'a pas à conserver, dans le dossier sur son dirigeant responsable, un document attestant la réussite par celui-ci des examens qu'il est réputé avoir réussi.

19. La personne morale ou la société titulaire d'un permis d'agence hypothécaire visée à l'article 491 de la Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières (2018, chapitre 23) peut, pendant une période de 2 ans, continuer à s'identifier conformément aux dispositions du Règlement sur les conditions d'exercice d'une opération de courtage, sur la déontologie des courtiers et sur la publicité (chapitre C-73.2, r. 1) telles qu'elles se lisaient le 30 avril 2020, malgré les dispositions des articles 11 et 12 du Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome (chapitre D-9.2, r. 15), modifiées par les articles 10 et 11 du présent règlement.

20. Le présent règlement entre en vigueur le 1er mai 2020.

RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT SUR LES MODES ALTERNATIFS DE DISTRIBUTION

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 202.2 et 223, par. 5°, 13.1° et 15°)

1. Le Règlement sur les modes alternatifs de distribution (chapitre D-9.2, r.16.1) est modifié au premier alinéa de l'article 4 :

1° par le remplacement, dans le paragraphe 4°, de « les assureurs » par « le nom des assureurs »;

2° par l'ajout, après le paragraphe 4°, du suivant :

« 5° le nom des prêteurs dont les prêts garantis par hypothèque immobilière sont proposés sur l'espace numérique du cabinet. ».

2. Le premier alinéa de l'article 5 de ce règlement est modifié par l'insertion, après « effectuées, », de « d'opérations de courtage relatives à un prêt garanti par hypothèque immobilière auxquelles il s'est livré, ».

3. L'intitulé de la section III du chapitre II de ce règlement est remplacé par le suivant :

« RESPONSABILITÉS DU CABINET À L'ÉGARD DU CLIENT »

4. L'article 7 de ce règlement est modifié par l'insertion, après « 9.1 », de « , 9.3 à 9.6, 9.8 ».

5. Ce règlement est modifié par l'insertion, après l'article 12, de ce qui suit :

« § 3. — Dispositions spécifiques aux cabinets en courtage hypothécaire

« **12.1.** Les dispositions des articles 9.7, 9.9 à 9.11, du deuxième alinéa de l'article 16.7, du premier alinéa de l'article 16.8 et de l'article 16.9 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants (chapitre D-9.2, r. 10) s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires, au cabinet qui, sans l'entremise d'une personne physique, se livre à une opération de courtage relative à un prêt garanti par hypothèque immobilière.

« **12.2.** Le cabinet doit, au moment de proposer un prêt garanti par hypothèque immobilière, présenter au client les renseignements suivants par l'entremise de son espace numérique :

1° le nom et les coordonnées du prêteur dont le prêt garanti par hypothèque immobilière est proposé;

2° la nature, les particularités, les avantages et les inconvénients du prêt garanti par hypothèque immobilière proposé;

3° les pénalités applicables en cas de défaut de respecter les termes du contrat de prêt;

4° les frais liés à l'obtention du prêt garanti par hypothèque immobilière sollicité;

5° la période durant laquelle le taux d'intérêt est disponible, ainsi que celle des autres caractéristiques et modalités du prêt.

Le cabinet doit, de même, présenter au client un récapitulatif des renseignements recueillis auprès de celui-ci. ».

6. Le deuxième alinéa de l'article 28 de ce règlement est modifié par l'insertion, après « pertinentes », de « du spécimen ».

7. Le premier alinéa de l'article 29 de ce règlement est modifié par le remplacement, dans le paragraphe 15°, de « à l'attestation » par « de l'attestation ».

8. Le présent règlement entre en vigueur le 1er mai 2020.

RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT SUR LES RENSEIGNEMENTS À FOURNIR AU CONSOMMATEUR

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 200, par. 8°)

1. Le Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur (chapitre D-9.2, r. 18) est modifié par l'insertion, après l'article 4.3, du suivant :

« 4.3.1. Le courtier hypothécaire qui satisfait aux obligations de divulgation prévues aux articles 9.3, 9.4 et 9.5 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants (chapitre D-9.2, r. 10) est réputé satisfaire aux obligations qui lui incombent en vertu de la présente sous-section. ».

2. Le présent règlement entre en vigueur le 1er mai 2020.

RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT SUR LA TENUE ET LA CONSERVATION DES LIVRES ET REGISTRES

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 223, par. 11° et 12°)

1. L'article 7 du Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres (chapitre D-9.2, r. 19) est modifié par l'insertion, après le paragraphe 4°, du suivant :

« 5° dans le cas du compte séparé tenu par un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome inscrit dans la discipline du courtage hypothécaire :

a) la date du dépôt dans le compte séparé;

b) la date du retrait du compte séparé;

c) le nom du bénéficiaire de la somme payée ou versée à même le compte séparé. ».

2. Le présent règlement entre en vigueur le 1er mai 2020.

Draft Regulations

Act respecting the distribution of financial products and services

(chapter D-9.2, ss. 200, 202, 203, 202.1, 202.2, 203, 223 and 225)

Regulatory consultation relating to the mortgage brokerage sector

Notice is hereby given by the *Autorité des marchés financiers* that, in accordance with section 217 of the *Act respecting the distribution of financial products and services*, CQLR, c. D-9.2, the following regulations, the texts of which are published hereunder, may be made by the *Autorité des marchés financiers* and subsequently submitted to the Minister of Finance for approval, with or without amendment, after 45 days have elapsed since their publication in the Bulletin of the Authority:

- *Regulation to amend the Regulation respecting firms, independent representatives and independent partnerships;*

- *Regulation to amend the Regulation respecting the issuance and renewal of representatives' certificates;*

- *Regulation to amend the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative;*

- *Regulation respecting the compulsory professional development of mortgage brokers;*

- *Regulation to amend the Regulation respecting the registration of firms, representatives and independent partnerships;*

- *Regulation to amend the Regulation respecting alternative distribution methods;*

- *Regulation to amend the Regulation respecting information to be provided to consumers;*

- *Regulation to amend the Regulation respecting the keeping and preservation of books and registers.*

Notice is also hereby given by the *Authorité des marchés financiers* (the "Authority") that, in accordance with section 217 of the *Act respecting the distribution of financial products and services*, CQLR, c. D-9.2 (the "Distribution Act" or the "Act"), the following Draft Regulation, the text of which is published hereunder, may be made by the Authority and subsequently submitted to the Government of Québec for approval, with or without amendment, after 45 days have elapsed since its publication in the *Gazette officielle du Québec* and the Bulletin of the Authority:

- *Regulation to amend the Regulation respecting fees and contributions payable.*

The Draft Regulations are also available under "Public consultations" on the Authority's website at www.lautorite.qc.ca. For ease of reading, the Authority also offers an administrative version of the complete regulations as they would be amended.

Purpose of the Draft Regulations

An Act mainly to improve the regulation of the financial sector, the protection of deposits of money and the operation of financial institutions (2018, chapter 23) introduced a number of changes to the Distribution Act. In particular, on May 1, 2020, mortgage brokers, who are currently subject to the *Real Estate Brokerage Act*, CQLR, c. C-73.2 and the regulations of the *Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec* (the "Organization"), will become representatives within the meaning of the Distribution Act and will be regulated by the Authority. Consequently, mortgage brokerage will become another sector subject to the Distribution Act.

The relevant provisions of the Distribution Act as they will read on May 1, 2020 are reproduced in the annex hereto.

A primary consideration in making the Draft Regulations, which will provide a framework for the new sector of mortgage brokerage, was to promote the protection of consumers. As the Draft Regulations are intended to provide a framework for mortgage brokerage activities while respecting the other activities currently governed by the Distribution Act and its regulations, the Authority has chosen to apply the existing framework for the other sectors governed by the Act to mortgage brokerage. However, it is also proposing to add rules specific to this sector to take into account the sector's particular characteristics. The Authority sought feedback from mortgage brokerage industry stakeholders that it met with in the course of its work and is proposing a body of regulations adapted to the reality of the mortgage brokerage sector.

The Authority intends to continue its work on private lenders, other alternative lenders and syndicated loans. It may establish rules in these areas in a subsequent phase of regulatory work.

Mortgage brokerage

Under the Distribution Act as it will read on May 1, 2020, a mortgage broker is a natural person who, for others and in return for remuneration that is contingent on the making of a loan secured by immovable hypothec, engages in a brokerage transaction relating to such a loan. He is the holder of a certificate issued by the Authority.

The Distribution Act stipulates that certain people are not mortgage brokers (and therefore benefit from an exception to the requirement to hold a mortgage broker's certificate) when they engage in a mortgage brokerage transaction.

The Authority has already published information about client referrals and real estate brokers: https://lautorite.qc.ca/en/professionals/mortgage-brokerage-supervision-to-be-transferred-to-the-amf-on-may-1-2020/real-estate-brokers-and-mortgage-brokerage-referrals/

Authorization to pursue an activity subject to the Distribution Act

The term "representative" is used in the Act to refer to a person to whom the Authority has issued a certificate authorizing him or her to pursue activities in the sector or sectors covered by the certificate. A representative may pursue activities in more than one sector.

Transition – Holders of a mortgage broker's licence issued under the Real Estate Brokerage Act prior to April 30, 2020 will become representatives who hold a certificate issued under the Distribution Act on May 1, 2020.

On May 1, 2020, holders of a mortgage broker's licence will become representatives who hold a certificate issued under the Distribution Act authorizing them to act in the mortgage brokerage sector. This will also be the case for real estate brokers who, prior to August 1, 2019, notified the Organization of their intention to continue to carry on mortgage brokerage activities after May 1, 2020.

These new certificate holders will have to pay the fees associated with their certificate and provide certain information required by the Authority. A notice to this effect will be sent to them after May 1, 2020.

Obtaining a representative's certificate

As of May 1, 2020, anyone who wishes to obtain a certificate in the sector of mortgage brokerage will have to satisfy the requirements set out in the regulations administered by the Authority.

To obtain a representative's certificate issued by the Authority, a future representative (the "candidate") must complete the career entry process:

1. meet the minimum qualifications;

2. pass the examinations prescribed by the AMF;

3. complete a probationary period in a work environment; and

4. apply for a representative's certificate in accordance with the Regulation respecting the issuance and renewal of representatives' certificates, CQLR, chapter D-9.2, r. 7.

It is therefore proposed to amend the Regulation to specify the requirements for obtaining a representative's certificate in the sector of mortgage brokerage.

Specifically, candidates who wish, as of May 1, 2020, to obtain a representative's certificate in the sector of mortgage brokerage would be required to complete the minimum qualifications enabling them to acquire the skills that will be evaluated in the Authority's examinations. The training would be provided by an educational institution or private course provider offering a mortgage brokerage training program recognized by the Authority.

Candidates who complete the minimum qualifications would then be able to register for the Authority's examinations. After passing the examinations, candidates would be required to complete a 12-week probationary period, under the supervision of a supervisor who is a mortgage broker, in order to develop their competencies and gradually carry on activities as a mortgage broker.

Candidates who meet all of the above conditions would then be able to apply to obtain a certificate in accordance with the Regulation. A certificate is renewed every year.

For more information about the steps to take to become a representative under the Distribution Act, visit the Authority's website: https://lautorite.qc.ca/en/becoming-a-professional/

Information about certificate renewal is available at: https://lautorite.qc.ca/en/professionals/firms-and-representatives/representatives/renewal-of-certificate/

For additional general information about representatives, their obligations and the procedures they must follow, see the Authority's website at the following links:

https://lautorite.qc.ca/en/professionals/firms-and-representatives/representatives/

https://lautorite.qc.ca/en/professionals/firms-and-representatives/obligations-and-administrative-procedures/

Transition – Candidates who began the process with the Organization prior to May 1, 2020

The Authority is proposing to enable anyone who, prior to May 1, 2020, began the process leading to authorization to carry on mortgage brokerage activities with the Organization to continue that process with the Authority.

Individuals who have successfully completed their basic training with the Organization would be able to register for the Authority's examinations and then complete the probationary period before applying for a certificate.

Candidates who have passed the Organization's examinations, however, would not have to complete a probationary period if they applied to the Authority for a certificate during the year after they pass the examinations.

Choosing a way to carry on business

After completing the career entry process, individuals wishing to obtain a certificate must choose a way to carry on business. They may elect to:

- act on behalf of a firm, i.e., a legal person duly registered with the Authority as a firm;

- be a partner or employee of an independent partnership, i.e., a group made up of at least two representatives acting through a general partnership and registered with the Authority as an independent partnership; or

- be an independent representative, in which case, the representative is registered in this capacity.

Firms, independent partnerships and independent representatives will be collectively referred to hereinafter as "registrants".

Acting on behalf of more than one firm

The *Real Estate Brokerage Act* does not permit a mortgage broker to act for more than one agency.

The Distribution Act allows a representative to act for more than one firm. Representatives who wish to pursue activities in more than one sector may therefore act for firms registered in the sectors concerned. For example, a mortgage broker could pursue activities as a mortgage broker on behalf of two different mortgage brokerage firms or pursue activities in another sector, such as insurance of persons, and act on behalf of both a mortgage brokerage firm and an insurance of persons firm.

A mortgage broker who acts for more than one firm would have to comply with the applicable rules for representation, which aim to ensure transparency so that this situation does not cause any confusion. Moreover, a firm could require representatives to act exclusively for it in its agreements with them.

Remuneration

The term “remuneration” is used in the Distribution Act and its regulations to mean what representatives or registrants receive in consideration of the sale of a product or the provision of a service, regardless of the form it takes. Types of remuneration may include salary, commission, compensation (remuneration paid by the client) or other benefits, such as a bonus.

Under the Distribution Act, the registrant receives the remuneration and gives the representative the amount that he or she is owed.

For more information on this matter, please visit the Authority’s site:

https://lautorite.qc.ca/en/professionals/firms-and-representatives/obligations-and-administrative-procedures/payment-of-remuneration/

Compulsory professional development

The Authority is proposing that mortgage brokers be required to complete professional development activities in order to accumulate at least 24 professional development units (“PDUs”) during each two-year reference period. Of the 24 PDUs, at least 3 PDUs would have to be related to training activities pertaining to compliance with standards, ethics and professional conduct or professional practice related to mortgage brokerage.

Mortgage brokers would be able to select training activities from among those recognized by the Authority, a list of which would be posted on its website. These training activities would be offered by a person who has obtained recognition from the Authority as a provider of professional development activities. It would also be possible for representatives to apply for recognition of an activity that they have taken that is not included in the list.

Transition – Additional requirements for certain brokers authorized to engage in mortgage brokerage transactions under the Real Estate Brokerage Act

A licence holder who has not met the requirements under the Organization's Policy on continuing education on April 30, 2020 would have to remedy this situation and accumulate, for the reference period beginning on May 1, 2020, the missing continuing education units ("CEUs") in addition to the 24 PDUs proposed by the Authority.

Furthermore, real estate brokers who obtained their licence before May 1, 2010 and who become mortgage brokers on May 1, 2020 would be required to accumulate 6 additional PDUs related to mortgage brokerage activities in addition to the 24 PDUs proposed by the Authority.

Registration

Unlike a representative's certificate, which must be renewed every year, the registration does not have an expiry date. It is valid as long as it has not been cancelled, revoked or suspended or conditions or restrictions have been imposed on it pursuant to the Distribution Act. However, registration is subject to maintenance each year on May 1. Through the form registrants must complete, the annual registration maintenance process is used to verify whether registrants are still in compliance with the various registration requirements and to update their registration information.

Transition – Fees and contributions payable for registration

Mortgage agencies and mortgage brokers that will become registrants within the meaning of the Distribution Act will have to pay the required registration fees and the contribution to the *Fonds d'indemnisation des services financiers* (financial services compensation fund).

- ***Representations***

Registrants will be required to use a title prescribed by the regulations. However, mortgage agencies that become firms on May 1, 2020 will be able continue to use the term "agency" in their representations until no later than May 1, 2022.

For more information about firms, independent representatives and independent partnerships, please see the Authority's website at the following links:

https://lautorite.qc.ca/en/professionals/firms-and-representatives/firms-independent-partnerships-and-independent-representatives/

https://lautorite.qc.ca/en/professionals/firms-and-representatives/obligations-and-administrative-procedures/

To find out about the roles and responsibilities of registrants, refer to the Registrant Governance and Compliance Guide.

Responsible officer

The Authority is proposing to adjust the rules applicable to the appointment of a responsible officer to reflect the requirements applicable to an executive officer of a mortgage agency. The person acting as the responsible officer would be responsible for ensuring that the activities of a firm or independent partnership are carried out in compliance with the Act. This would also be the case for independent representatives with regard to their activities.

The Authority is proposing to require that, for the sector of mortgage brokerage, independent representatives or persons appointed by firms or independent partnerships as their responsible officer hold a certificate authorizing them to act in the sector of mortgage brokerage and pass an examination pertaining to the skills that must be possessed by them in order to be registered or appointed as such.

Responsible officers, like mortgage brokers who are registered as independent representatives, would also be required to maintain their skills and satisfy professional development requirements enabling them to accumulate 6 PDUs per reference period as proposed in the draft Regulation respecting the compulsory professional development of mortgage brokers.

To learn more about the role of the responsible officer, please refer, for information purposes and subject to any necessary modifications, to page 24 and following of the Registrant Governance and Compliance Guide.

Transition – Recognition of qualification as a responsible officer

Executive officers of mortgage agencies or executive officers of real estate agencies that have notified the Organization of their intention to continue to carry on mortgage brokerage activities after May 1, 2020 and those with a licence indicating that they are a broker certified to be an agency executive officer would not have to pass the Authority's examination pertaining to the skills that must be possessed by a responsible officer if they become a responsible officer before May 1, 2021.

Holders of a mortgage broker's licence acting on their behalf would not have to pass the examination prepared by the Authority pertaining to the skills that must be possessed by a responsible officer if they become an independent representative on May 1, 2020.

Holders of a real estate broker's licence who act on their behalf and become independent representatives on May 1, 2020 would be required to pass the Authority's examination before May 1, 2022 pertaining to the skills that must be possessed by a responsible officer in order to maintain their registration.

Keeping of a separate account

The Authority is proposing to adjust the rules regarding separate accounts set out it in its regulations governing mortgage brokerage activities. These rules differ from the rules for opening and managing a trust account provided in the *Real Estate Brokerage Act* and its regulations. Registrants in mortgage brokerage would have to keep a separate account in which any amount received or collected on behalf of others would have to be deposited by the mortgage broker without delay. Mortgage brokers or registrants who receive or collect such an amount would also have to give the depositor a receipt containing the information indicated in the draft Regulation to

amend the Regulation respecting firms, independent representatives and independent partnerships.

Keeping of client records

Section 21.1 proposed in the draft Regulation to amend the Regulation respecting firms, independent representatives and independent partnerships lists the information and documents that the representative or registrant must include in the client record. In all cases, the client record must contain the information required to prove that the representative or registrant has complied with his obligations as regards the relationship with the client.

The Authority's regulations require the registrant to keep the following records and registers:

- Accounting books and records
- Register pertaining to the separate account
- A file on each client
- Commissions register (including sharing of commissions)
- Register of incentives

Pursuit of mortgage brokerage activities

The Authority is proposing to amend the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative, CQLR, c. D-9.2, r. 10, to add rules specific to the pursuit of mortgage broker activities.

The Authority is proposing to clarify mortgage brokers' duties and obligations toward their clients. Consequently, the Authority is proposing that mortgage brokers explain to their clients what they are agreeing to do for them, the nature and scope of their services and, if applicable, the services rendered by the firm or independent partnership on behalf of which they are acting, so that the client is able to understand and evaluate their services. The purpose of this first step in a mortgage broker's relationship with a client is to ensure that clients know what to expect and clearly understand the scope and nature of the services that the mortgage broker and registrant are agreeing to provide.

Mortgage brokers would also have to obtain the information needed to assess the client's financial situation and identify the client's needs with respect to the proposed loan.

The regulatory proposal is to require mortgage brokers to appropriately advise their clients and give them all such information as may be necessary or useful. This requirement must be understood from a very broad perspective and enable the client to make an informed decision about the recommendation that will be made by the mortgage broker.

Although the brokerage contract requirements set out in the Organization's regulations have not been integrated into the Authority's regulatory framework, many of the disclosures required by the Organization have.

- ***Information relating to the mortgage loan***

In addition to the cost of the loan, mortgage brokers would also have to explain to the client all the other fees and costs to be borne. For example, they would have to explain the costs the client may have to incur to obtain the loan, for the services of a notary or any other professional (e.g.,

an appraiser, inspector or surveyor), the insurance costs or the administrative fees that may be charged by the lender.

Mortgage brokers would also be required to explain the features, advantages and disadvantages of the loan to their clients, including the loan's impact on their financial situation, and the penalties and the circumstances in which the penalties apply.

Some of the compiled information and the recommendations of the mortgage broker would have to be kept in the client record. The requirements for keeping client records are set out in the draft Regulation to amend the Regulation respecting firms, independent representatives and independent partnerships.

- ***Disclosures concerning lenders***

Mortgage brokers or registrants in mortgage brokerage would have to be able to have access to several lenders. Furthermore, it is proposed that mortgage brokers make a written disclosure to the client of the number of lenders that made loans secured by immovable hypothec for which they and the firm or the independent partnership on behalf of which they act engaged in a brokerage transaction during the previous 12 months. They would also be required to disclose the name of the lender that made more than 50% of the total number of loans secured by immovable hypothec or loan renewals for which they and the firm or the independent partnership on behalf of which they act engaged in a brokerage transaction during that same period.

- ***Reverse hypothec***

Considering the riskier nature of this type of hypothec, the Authority is proposing that mortgage brokers be required to receive from the borrower a written statement, signed by a lawyer or notary, stating that the lawyer or notary has given the borrower independent legal advice concerning the proposed loan prior to engaging in a brokerage transaction relating to such loan.

- ***Benefits offered to clients***

The Organization's regulations allow mortgage brokers to offer reductions in remuneration, benefits or gifts to their clients.

The Authority is including a specific provision in the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative that would apply to mortgage brokers.

It is proposing that, with respect to mortgage brokerage, a broker be allowed to offer benefits (gifts, entry in a contest, etc.) for the benefit of clients, provided that the benefits are non-pecuniary, of a promotional nature and of low value or are accessible to all of their clients.

The Distribution Act already stipulates that a representative may not exert undue pressure on a client or use fraudulent tactics to induce the client to purchase a financial product or service.

As for the other benefits that would not be granted by the mortgage broker but rather by the lender, such as preferred rates, brokers or registrants in mortgage brokerage would be able to announce them publicly provided that they comply with all existing rules, particularly with respect to advertising.

Generally speaking, registrants in mortgage brokerage will not be able to, by any means, make false, misleading or deceptive representations or engage in false, misleading or deceptive advertising. They would not be permitted to use formulations that are likely to cause confusion regarding the value of the reward or the category of current or potential clients targeted by the offer or rebate. They must not appear to promise results that they are unable to provide and the

service that they render must comply with their representations and advertising. For example, registrants who offer an interest rate from which only a small number of people could benefit would not be in compliance with the rules governing representations and advertising.

Specifically, the financial service offered would have to be described without emphasizing its advantages to the detriment of its disadvantages.

Furthermore, registrants or representatives who post an interest rate would be required to do so with the authorization of the lender.

- ***Disclosure of the method of remuneration and incentives***

Rules are proposed to ensure that clients properly understand the mortgage broker's method or methods of remuneration: remuneration paid by the mortgage lender, remuneration received from another person, compensation claimed from the client by the mortgage broker or a combination of these methods. Mortgage brokers must also disclose to the client the incentives that they may receive in connection with the services they render to the client or the fact that they intend to share the commission they receive.

Explanations about commission sharing rules are available on the Authority's website: https://lautorite.qc.ca/en/professionals/firms-and-representatives/obligations-and-administrative-procedures/sharing-of-commissions/

The Authority has undertaken a review of the standards governing sales incentive management practices. The Authority may, at the conclusion of the review, propose amendments to the current framework for representatives that could have an impact on what is proposed for mortgage brokers.

- ***Incompatible activities***

Mortgage brokers would be able to pursue activities as a real estate broker, but only if they do not also pursue activities in another sector subject to the Distribution Act, since insurance representatives, claims adjusters and financial planners cannot also act as real estate brokers.

Special rules have been set out to address the conflict-of-interest risks to which representatives who also pursue activities other than those related to their certificate would be exposed. For example, rules of conduct prevent representatives from placing themselves in a conflict of interest, require them to place the interests of the client before their own and act with objectivity and independence.

- ***Mortgage broker acting as a lender***

Mortgage brokers would also be able to act as a lender. However, the Authority proposes that they not be permitted to act as a lender for a client for a period of 12 months from the date on which their services as a mortgage broker were rendered. This rule helps to avoid the obvious conflict of interest in which mortgage brokers would find themselves if they were to lend to a client. It differs from the Organization's current rule, which allows mortgage brokers to act as a lender if they terminate the brokerage contract that binds them to their client.

- ***Mortgage brokerage over the Internet***

Under the Distribution Act, a brokerage transaction may be carried out over the Internet. The Authority proposes to amend the Regulation respecting alternative distribution methods, CQLR, chapter D-9.2, r. 16.1 applicable to the offering of financial products and services over the Internet in order to include the offering of mortgage products and services without the intermediary of a natural person.

Considering that the Distribution Act allows firms or independent partnerships to offer products and services without the intermediary of a natural person, the Regulation applies to any firm or independent partnership that offers financial products and services, within the meaning of the Distribution Act, over the Internet.

A firm or independent partnership offering mortgage brokerage services over the Internet would therefore also be required to comply with the rules set out in the Regulation, which would apply in addition to the requirements that already apply to registrants under the Distribution Act and its regulations.

A firm or independent partnership offering mortgage brokerage services over the Internet would be required, in particular, to take the necessary steps to ensure that representatives, authorized to act in the sector of mortgage brokerage, interact in sufficient time with clients who express the need to interact with a representative.

Furthermore, as mentioned in section 86.0.1 of the Distribution Act, a firm or independent partnership offering a financial product or service over the Internet must comply with sections 17 to 19, which apply to representatives.

Therefore, when one or more loans are proposed to a client, for example, the firm or independent partnership would have to provide the client with the information necessary to make an informed decision. This includes, in addition to the information about the lender and the loan features, requiring that the client be told how long the proposed loan is available and how long the interest rate is available.

The firm or independent partnership must also provide a summary of the information about the client that was collected from the client and on which the recommendation was based.

For more information about the Regulation respecting alternative distribution methods, please see the *Notice relating to the application of the Regulation respecting alternative distribution methods*.

Payment of fees and costs payable

After May 1, 2020, the Authority will oversee the professional development and conduct of representatives who practise in the sector of mortgage brokerage. For the other sectors, these supervisory functions are assumed by the *Chambre de la sécurité financière* and the *Chambre de l'assurance de dommages*, which impose a contribution on their members as well as certain professional development fees related to such supervision. Consequently, the Authority intends to consistently impose, pursuant to the draft Regulation to amend the Regulation respecting fees and contributions payable, an additional annual fee of $250 on each representative authorized to act in the mortgage brokerage sector.

This Draft Regulation also introduces certain fees for applications for recognition submitted to the Authority pursuant to the draft Regulation respecting the compulsory professional development of mortgage brokers.

Comments

Comments regarding these Draft Regulations may be made before **November 16, 2019**, to the following:

Me Philippe Lebel
Corporate Secretary and Executive Director, Legal Affairs
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, Tour Cominar
2640, boulevard Laurier, 3e étage
Québec (Québec) G1V 5C1
Fax: 514-864-8381
E-mail: consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Unless otherwise noted, comments will be posted on the Authority's website at www.lautorite.qc.ca. Therefore, you should not include personal information directly in comments to be published. It is important that you state on whose behalf you are making the submission.

Additional Information

Further information is available by calling:

Geneviève Côté
Senior Policy Analyst
Distribution Policies and SROs
Autorité des marchés financiers
Telephone: 418-525-0337, ext. 4813
Toll-free: 1-877-525-0337

Cindy Côté
Analyst, Distribution Practices
Distribution Policies and SROs
Autorité des marchés financiers
Telephone: 418-525-0337, ext. 4814
Toll-free: 1 877 525-0337

Or by sending an e-mail to:

courtage.hypothecaire@lautorite.qc.ca

October 3, 2019

Annex

Relevant provisions of the Distribution Act as they will read on May 1, 2020

(Administrative version – unofficial)

1. A representative is either an insurance representative, a claims adjuster, a financial planner or a mortgage broker.

11.1. A mortgage broker is a natural person who, for others and in return for remuneration that is contingent on the making of a loan secured by immovable hypothec, engages in a brokerage transaction relating to such a loan.

11.2. The following persons are not mortgage brokers when they engage in a mortgage brokerage transaction:

(1) advocates, notaries, chartered appraisers, liquidators, sequestrators, trustees in bankruptcy and trustees, provided they engage in such a transaction in the exercise of their functions;

(2) members in good standing of the Ordre professionnel des comptables professionnels agréés du Québec;

(3) persons employed by a hypothecary creditor, provided they engage in such a transaction in the course of their principal occupation and only for that creditor;

(4) employees and exclusive representatives of an insurer, bank, deposit institution authorized under the Deposit Institutions and Deposit Protection Act (chapter A-26) or trust company authorized under the Trust Companies and Savings Companies Act (2018, chapter 23, ection 395), when acting on behalf of their financial institution or of another financial institution that is part of the same financial group, in the context of a brokerage transaction relating to a loan secured by immovable hypothec; and

(5) a person who is a member in good standing of a professional order or who is governed by an Act administered by the Autorité des marchés financiers who only gives a client the name and contact information of a person or partnership offering loans secured by immovable hypothec or otherwise merely puts them in contact with each other, provided the member or person does so as an ancillary activity.

The expression “financial group” has the meaning assigned to it by section 147.

13. Representatives pursue their activities in the sectors or classes of sectors in which they are authorized to act by a certificate issued by the Authority.

The following are sectors:

— insurance of persons;

— group insurance of persons;

— damage insurance;

— claims adjustment;

— financial planning;

— mortgage brokerage.

70. A legal person offering financial products and services acts either as a single-sector firm or a multi-sector firm.

A single-sector firm is a firm that offers products and services in a single sector.

A multi-sector firm is a firm that offers products and services in more than one sector.

A firm is considered to offer products and services in the mortgage brokerage sector if it engages in mortgage brokerage transactions.

70.1. For the purposes of section 70, a hypothecary creditor is not a firm operating in the mortgage brokerage sector.

REGULATION TO AMEND THE REGULATION RESPECTING FIRMS, INDEPENDENT REPRESENTATIVES AND INDEPENDENT PARTNERSHIPS

Act respecting the distribution of financial products and services
(chapter D-9.2, s. 223, pars. (8) and (13.1))

1. Section 17 of the Regulation respecting firms, independent representatives and independent partnerships (chapter D-9.2, r. 2) is amended by replacing "sectors of damage insurance" by "sector of damage insurance or mortgage brokerage" in the introductory clause.

2. The Regulation is amended by inserting the following after section 21:

"**21.1.** The client records that must be kept by firms, independent representatives or independent partnerships registered in the sector of mortgage brokerage in respect of each of their clients in the pursuit of their activities must include the following information:

(1) the client's name;

(2) the client's address, telephone number, and facsimile number or electronic mail address, if any;

(3) the name of the mortgage broker involved in the transaction;

(4) the address of the immovable to which the transaction pertains, or its cadastral description if there is no address;

(5) the date on which their services were retained;

(6) where a document evidencing a loan application is submitted to a mortgage lender through them, a copy of the document;

(7) where a document evidencing the acceptance or refusal of a loan is received from a mortgage lender through them, a copy of the document;

(8) the method of payment and date of payment of the services rendered, if applicable;

(9) a copy of:

(a) the receipt provided in accordance with section 28.2 of this Regulation or section 9.2 of the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative, as applicable;

(b) t he documents delivered in accordance with sections 9.3 to 9.6 of the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative, as applicable;

(c) the document in which the information pertaining to the identification of the client's needs and the assessment of the client's financial situation is recorded in accordance with section 9.7 of the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative;

(d) the written report forwarded in accordance with section 9.8 of the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative;

(e) the document in which the identity of the borrower is recorded in accordance with the second paragraph of section 9.9 of the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative;

(f) the documents enabling the identification of the borrower, where the mortgage broker involved in the transaction was unable to meet the borrower in person;

(g) the declaration received in accordance with section 9.11 of the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative, as applicable;

(10) for the withdrawal from the separate account of an amount deposited therein in accordance with paragraph 1 of section 10 of the Regulation respecting the registration of firms, representatives and independent partnerships (chapter D-9.2, r. 15) or paragraph 2 of section 4 of the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative, a copy of the document evidencing an electronic transfer, the cheque, the other bill of exchange or the transfer slip used to make the withdrawal, and a copy of the cheque or the other bill of exchange cashed in, as the case may be.

All other information or documents concerning the services rendered to the client or obtained from him must also be inscribed on or filed in the client's record.".

3. Section 22 of the Regulation is amended by inserting ", the mortgage lender" after "the insurer" in subparagraph 2 of the first paragraph.

4. The Regulation is amended by inserting the following after section 28.1:

"**DIVISION II.1**
"RULES SPECIFIC TO MORTGAGE BROKERAGE

"**28.2.** When firms, independent representatives or independent partnerships registered in the sector of mortgage brokerage receive or collect an amount on behalf of others in connection with their activities governed by the Act, they must give to the party from whom they receive or collect the amount a receipt indicating:

(1) the date of receipt or collection of the amount;

(2) the date the receipt is prepared;

(3) the amount received or collected, the form in which the amount is received or collected and the currency the amount is in;

(4) the name and address of the party from whom they received or collected the amount;

(5) the name of the mortgage broker involved in the transaction;

(6) the name and signature of a person authorized to sign the receipt for them;

(7) that the amount received or collected has been or will be deposited in their separate account;

(8) the purposes for which the amount is received or collected.

"**28.3.** When firms, independent representatives or independent partnerships registered in the sector of mortgage brokerage withdraw an amount deposited in the separate account in accordance with paragraph 1 of section 10 of the Regulation respecting the registration of firms, representatives and independent partnerships (chapter D-9.2, r. 15) or paragraph 2 of section 4 of the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative (chapter D-9.2, r. 10), the withdrawal must be made by means of electronic transfer, cheque, other bill of exchange or transfer slip.

"**28.4.** Firms, independent representatives or independent partnerships registered in the sector of mortgage brokerage whose services are retained by a client for whom they engage in a brokerage transaction may not, for a period of 12 months from the date on which their services are rendered, act also as a lender to the client.".

5. This Regulation comes into force on 1 May 2020.

REGULATION TO AMEND THE REGULATION RESPECTING THE ISSUANCE AND RENEWAL OF REPRESENTATIVES' CERTIFICATES

Act respecting the distribution of financial products and services
(chapter D-9.2, ss. 200 and 203)

1. The Regulation respecting the issuance and renewal of representatives' certificates (chapter D-9.2, r. 7) is amended by inserting the following after section 12:

"**DIVISION VI**
"MORTGAGE BROKERAGE

"**12.1.** A representative authorized to act in the mortgage brokerage sector uses the title of "mortgage broker".".

2. The Regulation is amended by inserting the following after section 16:

"§ 3.1. — *Mortgage brokerage*

"**16.1.** A candidate in the mortgage brokerage sector must complete, as minimum qualifications, a mortgage brokerage training program recognized by the Authority and subject to an agreement entered into between the Authority and an educational institution or a private course provider.

A list of the educational institutions, private course providers and recognized training programs referred to in the first paragraph is available on the Authority's website.

A document confirming that such training has been completed must be submitted along with the candidate's application for registration for an examination. This training is valid for a period of 2 years as of the date it is completed.".

3. Section 17.1 of the Regulation is amended by adding the following paragraph at the end:

"Furthermore, a candidate in the mortgage brokerage sector is exempt from the minimum qualifications prescribed under section 16.1, subject to the same exception, and on the same conditions.".

4. Section 18 of the Regulation is amended by adding the following paragraph at the end:

"Furthermore, a candidate in the mortgage brokerage sector is exempt from the minimum qualifications prescribed under section 16.1, under the same conditions.".

5. Section 25 of the Regulation is amended by adding the following paragraph at the end:

"In the mortgage brokerage sector, an examination is valid for a period of 2 years from the date the candidate passes the examination.".

6. The Regulation is amended by inserting the following after section 26.2:

"**26.3.** In the mortgage brokerage sector, a candidate who fails an initial examination is entitled to write 3 supplemental examinations, provided that the minimum qualifications prescribed under section 16.1 are valid.".

7. Section 32 of the Regulation is amended by adding the following after subparagraph 4:

"(5) in the mortgage brokerage sector, assess the client's financial situation, suggest to his supervisor the proposed loan and any other recommendation pertaining to the mortgage brokerage transaction before proposing the loan or making the recommendation to the client, and forward the mortgage loan application to the lender after it has been approved by the supervisor.".

8. Section 45 of the Regulation is amended by deleting "by a discipline committee established" and ", or the Court of Québec sitting in appeal of a decision issued by such a committee" in subparagraph 1 of the first paragraph.

9. Section 48 of the Regulation is amended:

(1) by inserting "and the mortgage brokerage sector" after "personal-lines damage insurance" in the first paragraph;

(2) by adding the following paragraph at the end:

"For the mortgage brokerage sector, the supervisor must approve the proposed loan and any other recommendation pertaining to the mortgage brokerage transaction before the loan is proposed or recommendation is made to the client, approve the loan application before it is forwarded to the lender and record these approvals in the client record".

10. Section 56 of the Regulation is amended by replacing subparagraphs 1 to 3 by the following:

"(1) he must not be the subject of a disciplinary sanction imposed under the Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2), the Act respecting market intermediaries (chapter I-15.1), the Real Estate Brokerage Act (chapter C-73.2) or the Professional Code (chapter C-26);

"(2) he must not be in default of paying any fines, administrative penalties or legal costs imposed in a disciplinary decision rendered for a failure to comply with any of the Acts referred to in subparagraph 1, as well as any interest accrued at the rate established in accordance with section 28 of the Tax Administration Act (chapter A-6.002), as applicable;

"(3) he must have repaid any amount in principal, interest and costs that he was ordered to pay by final judgment owing to his liability for any of the reasons referred to in section 175 of the Act respecting market intermediaries, section 258 of the Act respecting the distribution of financial products and services or section 108 of the Real Estate Brokerage Act, and have repaid any amounts that were disbursed by the Fonds d'indemnisation des services financiers or by the Real Estate Indemnity Fund and that may be recovered by these Funds, as successors, by subrogation pursuant to any of these Acts.".

11. A candidate in the mortgage brokerage sector who, on 1 May 2020, has completed the training recognized by the Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (the "Organization") pertaining to the skills that must be possessed by a holder of a mortgage broker's licence pursuant to subparagraph 1.1 of the first paragraph of section 1 of the Regulation respecting the issue of broker's and agency licences (chapter C-73.2, r. 3) is deemed to have completed the minimum qualifications prescribed under section 16.1 of the Regulation respecting the issuance and renewal of representatives' certificates, introduced by section 2 of this Regulation.

A document confirming that the training recognized by the Organization has been completed must be submitted along with the candidate's application for registration for an examination of the Authority.

Moreover, the minimum qualifications that the candidate is deemed to have completed in accordance with the first paragraph are valid until 30 April 2022.

12. A candidate in the mortgage brokerage sector who, on 1 May 2020, has failed the Organization's examination pertaining to the skills that must be possessed by a holder of a mortgage broker's licence pursuant to Division VII of Chapter I of the Regulation respecting the issue of broker and agency licences or any supplemental examination must pass the examinations prescribed by the Authority in accordance with Division III of Chapter II of the Regulation respecting the issuance and renewal of representatives' certificates.

13. For purposes of section 26.3 of the Regulation, introduced by section 6 of this Regulation, where a candidate who is deemed to have completed the minimum qualifications in accordance with section 11 of this Regulation fails an initial examination, the deadline for registering for the supplemental examinations is 30 April 2022.

14. An applicant in the mortgage brokerage sector who, on 1 May 2020, has passed the Organization's examination is deemed to have passed the examinations prescribed by the Authority in accordance with Division III of Chapter II of the Regulation respecting the issuance and renewal of representatives' certificates.

For purposes of the third paragraph of section 25 of the Regulation, introduced by section 5 of this Regulation, the examination that the candidate is deemed to have passed pursuant to the first paragraph is valid for a period of 1 year from the date on which the candidate passed the examination.

15. An applicant referred to in the first paragraph of section 14 of this Regulation is exempted from the requirement to successfully complete the probationary period set out in Division IV of Chapter II of the Regulation respecting the issuance and renewal of representatives' certificates and to satisfy the condition set out in paragraph 3 of section 13 of the Regulation.

16. For purposes of section 44 of the Regulation, until not later than 30 April 2023, when a supervisor must be a representative authorized to act in the mortgage brokerage sector at the time of the probationary period, the length of time he was a holder of a licence and acted as a mortgage broker under the Real Estate Brokerage Act (chapter C-73.2) will be taken into account in calculating the minimum length of time he is required to have been a holder of a certificate and to have acted as a representative in the mortgage brokerage sector.

17. In addition to the conditions set out in section 45 of the Regulation, until 30 April 2025, a representative authorized to act in the mortgage brokerage sector must not, in the 5 years preceding the candidate's application, have been the subject of a disciplinary sanction imposed under the Real Estate Brokerage Act (chapter C-73.2).

18. The holder of a mortgage broker's licence referred to in section 490 and the holder of a real estate broker's licence referred to in the second paragraph of section 493 of An Act mainly to improve the regulation of the financial sector, the protection of deposits of money and the operation of financial institutions (2018, chapter 23) must, no later than 60 days following a request by the Authority:

(1) provide any information and any document referred to in section 55.0.1 of the Regulation, with the necessary modifications;

(2) pay the fees payable under the Regulation respecting fees and contributions payable (chapter D-9.2, r. 9), prorated to the period from 1 May 2020 to the annual renewal date of his certificate.

19. This Regulation comes into force on 1 May 2020.

REGULATION TO AMEND THE REGULATION RESPECTING FEES AND CONTRIBUTIONS PAYABLE

Act respecting the distribution of financial products and services
(chapter D-9.2, ss. 203 and 226)

1. Section 1 of the Regulation respecting fees and contributions payable (chapter D-9.2, r. 9) is amended by inserting the following paragraph at the end:

"Where a representative is authorized to act in the sector of mortgage brokerage, he must pay an additional fee of $250 for the issuance of his certificate and an additional annual fee of $250 for its renewal."

2. Section 6.3 of the Regulation is amended by replacing "of section 14" by "of section 14 or 16.1".

3. The Regulation is amended by inserting the following section after section 7.1:

"**7.2.** The fees for an administrative task performed by the Authority in connection with a formality or measure specified in the Act or any of its regulations where the fees for the task are not already specified in this Regulation are $38 when the task pertains to a representative and $52 when it pertains to a firm, an independent representative or an independent partnership.".

4. This Regulation is amended by inserting the following after section 22:

"**DIVISION II.1**
"FEES PAYABLE FOR THE COMPULSORY PROFESSIONAL DEVELOPMENT OF MORTGAGE BROKERS

"**22.1.** The fees for an application for recognition referred to in the Regulation respecting the compulsory professional development of mortgage brokers (*indiquer ici la référence au règlement*), including an application for recognition as a provider of professional development activities or an application for recognition of a training activity, are $219.

"**22.2.** The fees for any modification or renewal relating to a recognition contemplated in the Regulation respecting the compulsory professional development of mortgage brokers (*indiquer ici la référence au règlement*) are $109.".

5. This Regulation comes into force on 1 May 2020.

REGULATION TO AMEND THE REGULATION RESPECTING THE PURSUIT OF ACTIVITIES AS A REPRESENTATIVE

Act respecting the distribution of financial products and services
(chapter D-9.2, ss. 200, par. (8), 202 and 202.1, par. (1))

1. Section 2 of the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative (chapter D-9.2, r. 10) is amended:

(1) by deleting “, except in connection with brokerage activities relating to loans secured by immovable hypothec” in subparagraph 7 of the first paragraph;

(2) by replacing the second paragraph by the following:

“Notwithstanding the first paragraph, the pursuit of activities or professions referred to in any of the subparagraphs hereinbelow is not incompatible with the activities mentioned to in such subparagraph:

(1) the activity or profession referred to in subparagraph 5 or 6 of that paragraph: the activities of a claims adjuster and financial planner;

(2) the activities referred to in subparagraph 7 of the first paragraph: the activities of a mortgage broker, provided the representative pursues activities only in the sector of mortgage brokerage.”.

2. The Regulation is amended by inserting the following after the heading for Division III:

“§ 1. — *General rules*”.

3. The Regulation is amended by inserting the following after section 5:

“§ 2. — *Rules specific to representatives in insurance of persons, group insurance representatives and financial planners*”.

4. The Regulation is amended by inserting the following after section 9.1:

“§ 3. — *Rules specific to mortgage brokers*

“**9.2**. A mortgage broker who receives or collects an amount referred to in paragraph 2 of section 4 must give the party from whom he receives or collects the amount a receipt containing the information indicated in section 28.2 of the Regulation respecting firms, independent representatives and independent partnerships (chapter D-9.2, r. 2).

“**9.3**. A mortgage broker must, before services are rendered, make a written disclosure of his method of remuneration to the client, indicating:

(1) the compensation claimed for the services he renders to the client, if applicable, and the conditions on which the compensation may be claimed;

(2) the fact that he receives remuneration from the mortgage lender or any person for the services he renders to him, if applicable.

A mortgage broker must forthwith make a written disclosure to the client of any change in his method of remuneration.

"**9.4.** When a mortgage broker proposes a loan secured by immovable hypothec to a client, he must make a written disclosure of the following information to the client:

(1) the nature of the remuneration or any other benefit that he will receive if the loan is made, if applicable;

(2) the nature of any other remuneration or benefit that he may receive with respect to the proposed loan, as well as the conditions under which it may be claimed; and

(3) the fact that he intends to share his commission, if applicable, and the name of the person sharing the commission.

"**9.5**. When a mortgage broker refers a client, he must disclose in writing to the client that he may receive a share of a commission, if applicable.

"**9.6.** A mortgage broker must forthwith make a written disclosure of the following information to the client:

(1) separately, the number of lenders that made loans secured by immovable hypothec for which:

(a) he engaged in a brokerage transaction in the previous 12 months; and

(b) the firm or independent partnership on behalf of which he acts, if applicable, engaged in a brokerage transaction in the previous 12 months;

(2) the name of the lender that, if applicable, made more than 50% of the total number of loans secured by immovable hypothec or loan renewals for which the mortgage broker, or the firm or independent partnership on behalf of which the mortgage broker acts, engaged in a brokerage transaction in the previous 12 months.

"**9.7.** A mortgage broker must, before proposing a loan secured by immovable hypothec, collect and record in a dated document the information pertaining to the identification of the client's needs and the assessment of the client's financial situation, including, in particular, the features and terms and conditions of the proposed loan, the immovable that will be charged with the hypothec and the client's credit history, income, ability to repay the loan and level of financial knowledge.

"**9.8.** A mortgage broker must give a written report of his recommendations to the client.

"**9.9.** A mortgage broker must identify and ascertain the identity of the borrower, the mortgage lender and, if applicable, the surety and other parties to the proposed transaction.

He must record the information relating to the identity of the borrower.

"**9.10.** A mortgage broker must verify and ascertain the legal capacity of the borrower or the borrower's representative to enter into the proposed transaction and the legal capacity of the mortgage lender and, if applicable, the surety and other parties to the transaction.

"**9.11.** A mortgage broker may not engage in a brokerage transaction relating to a loan secured by reverse immovable hypothec unless he receives from the borrower a written statement, signed by a lawyer or a notary, stating that the lawyer or notary has given the borrower independent legal advice concerning the proposed loan.

"**9.12.** A loan secured by reverse immovable hypothec is a loan secured by immovable hypothec that meets the following conditions:

(1) the money advanced does not have to be repaid until the occurrence of one or more of the following events:

(a) the borrower's death or, if there is more than one borrower, the death of the last surviving borrower;

(b) the acquisition by the borrower or the last surviving borrower, as the case may be, of another immovable to use as his principal residence;

(c) the sale of the immovable charged with the hypothec;

(d) the borrower's or last surviving borrower's vacating the immovable charged with the hypothec in order to live elsewhere with no reasonable prospect of returning;

(e) payment default; and

(2) one or more of the following conditions applies while the borrower or last surviving borrower, as the case may be, continues to occupy the immovable charged with the hypothec as his principal residence and otherwise complies with the terms of the loan:

(a) no repayments of the principal or interest are due or capable of becoming due;

(b) although interest payments may become due, no repayment of all or part of the principal is due or capable of becoming due;

(c) although interest payments and repayment of part of the principal may become due, repayment of all of the principal is not due or capable of becoming due.

"**9.13.** A mortgage broker whose services have been retained by a client for the purpose of engaging in a brokerage transaction may not, for a period of 12 months from the date on which his services were rendered, also act as a lender in respect of the client.

"**9.14.** A mortgage broker may not provide his client with any gifts or benefits.

A mortgage broker may, however, provide a gift or benefit if the gift or benefit is non-pecuniary, of a promotional nature and of low value or if he provides it also to all of his clients. The mortgage broker must inform the firm or independent partnership on behalf of which he acts of this fact so it may provide in the register the information specified in section 28.1 of the Regulation respecting firms, independent representatives and independent partnerships (chapter D-9.2, r. 2), where applicable.".

5. The Regulation is amended by inserting the following after section 16:

"**DIVISION V.1**
"RULES OF CONDUCT OF MORTGAGE BROKERS

"**16.1.** Mortgage brokers must take reasonable measures to ensure that the persons authorized to act on their behalf in the pursuit of their activities as a mortgage broker comply with the provisions of the Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2) and its regulations, including those of this subdivision.

"**16.2.** Mortgage brokers must act with respect and integrity.

They must also act with prudence, diligence, objectivity and discretion.

"**16.3.** Mortgage brokers must act with competence. They must therefore develop and maintain their knowledge and skills.

"**16.4.** Mortgage brokers must take into account the limits of their skills and of the means at their disposal. When they do not have the necessary skills, they must not act on behalf of a client without obtaining the appropriate assistance.

"**16.5.** Mortgage brokers must act with independence in respect of their clients and in their clients' best interests.

To that end, they must subordinate their personal interests and the interests of any other person or company to their clients' interests and must not let their judgment be subject to any pressure whatsoever.

"**16.6.** Mortgage brokers must not place themselves in a conflict of interest.

"**16.7.** Mortgage brokers must be transparent in respect of their clients.

They must, in particular, explain the nature and scope of their services and, if applicable, the services provided by the firm or independent partnership on behalf of which they act, to enable clients to understand and evaluate their services.

"**16.8.** Mortgage brokers must appropriately advise their clients and give them all such information as may be necessary or useful.

They must fully and clearly explain to their clients the costs involved in obtaining the proposed loans secured by immovable hypothec and the nature, features, advantages and disadvantages of the loans secured by immovable hypothecs that they propose to their clients, including the penalties applicable in the event of failure to comply with the terms of the loan agreement.

"**16.9.** Mortgage brokers must ensure that the loan secured by immovable hypothec that they propose is suited to the client's situation and needs.

"**16.10.** Mortgage brokers must respect and ensure the confidentiality of all information obtained about their clients.

They must only use the information for the purposes for which it was obtained and may not use it for personal purposes.

Mortgage brokers may not be relieved of these obligations without the client's consent or unless otherwise permitted by a provision of a law or an order of a court.

"**16.11.** Mortgage brokers must provide their clients with the explanations that they need to understand their remuneration.

"**16.12.** The compensation claimed by the mortgage broker must be fair and reasonable given the services rendered.

"**16.13.** Mortgage brokers must not make any false or misleading representations.

"**16.14.** Mortgage brokers must not advise, encourage or in any way assist in the commission of an illegal or fraudulent act, such as the illegal pursuit of activities as a mortgage broker or mortgage fraud.

They must cease to act on behalf of a client when the client asks them to take an action that is in contravention of this rule.

"**16.15.** Mortgage brokers must cooperate with the Authority in a transparent and diligent manner and must not mislead it.

Mortgage brokers must not induce a person to not cooperate with, nor induce a person to mislead, the Authority.

"**16.16.** Mortgage brokers who are informed that their conduct is the subject of a complaint filed with or an investigation conducted by the Authority must not communicate with the complainant or the person who requested the investigation.".

6. This Regulation comes into force on 1 May 2020.

REGULATION RESPECTING THE COMPULSORY PROFESSIONAL DEVELOPMENT OF MORTGAGE BROKERS

Act respecting the distribution of financial products and services
(chapter D-9.2, s. 202.1, par. (2))

CHAPTER I
SCOPE, PURPOSE AND INTERPRETATION

1. This Regulation applies to all representatives who hold a certificate issued by the Autorité des marchés financiers authorizing them to practise in the sector of mortgage brokerage.

2. The purpose of professional development activities is to enable representatives to acquire, maintain, update, improve and expand knowledge, competencies and skills associated with the subjects referred to in Division I of Chapter II.

3. In this Regulation:

"PDU" means a professional development unit consisting of one hour of training activity that is recognized by the Authority;

"reference period" means any 24-month period beginning on 1 May of an even-numbered year;

"responsible officer" means:

(1) in the case of a firm, the officer responsible for its principal establishment in Québec;

(2) in the case of an independent partnership, the partner responsible for its principal establishment;

"trainer" means a natural person who acts as an instructor, speaker or facilitator and provides a training activity.

CHAPTER II
TRAINING

DIVISION I
TRAINING PERIOD, FREQUENCY AND CONTENT

4. A representative must, for any reference period, take part in professional development activities recognized by the Authority and accumulate at least 24 PDUs as follows:

(1) 21 PDUs related to training activities included among the following subjects:

(a) the legislative and regulatory framework for the pursuit of activities as a mortgage broker;

(b) ethics, professional conduct and professional practice of mortgage brokers;

(c) keeping of records and registers;

(d) developments in the mortgage market;

(e) financing products secured by immovable hypothec or the underwriting standards for such products;

(f) mortgage brokerage;

(g) personal and business accounting;

(h) individual and business credit;

(i) hypothecary loan insurance;

(j) risk management;

(k) prevention of fraud or money laundering;

(l) new technologies associated with mortgage brokerage, financial services or financial technologies;

(m) firm start-up and management;

(n) management of human, material, information or financial resources.

(2) 3 PDUs related to training activities pertaining to compliance with standards, ethics and professional conduct or professional practice pertaining to mortgage brokerage.

5. A mortgage broker who acts as the responsible officer of a firm or independent partnership registered in the sector of mortgage brokerage or who is registered as an independent representative in the sector must, for any reference period, in addition to taking part in the recognized professional development activities and accumulating the PDUs referred to in section 4 of this Regulation, take part in professional development activities recognized by the Authority and accumulate at least 6 PDUs related to training activities included among the following subjects:

(1) compliance with standards;

(2) ethics and professional practice;

(3) keeping of records and registers;

(4) risk management;

(5) prevention of fraud or money laundering;

(6) firm start-up and management.

DIVISION II
VARIATIONS IN THE TRAINING REQUIREMENT AND EXEMPTIONS

6. A representative who is issued a certificate by the Authority during a reference period that has already begun must accumulate, according to the apportionment in section 4, a number of PDUs equal to the proportion that the number of full months for which the certificate has been held is to a reference period. In computing such proportion, the number of PDUs is rounded up to the nearest unit.

7. For purposes of section 5 of this Regulation, a mortgage broker who becomes the responsible officer of a firm or independent partnership registered in the sector of mortgage brokerage or registers as an independent representative in the sector during a reference period that has already begun must accumulate a number of PDUs equal to the proportion that the

number of full months for which he has acted in such capacity or has been registered in such sector is to a reference period. In computing such proportion, the number of PDUs is rounded up to the nearest unit.

8. A representative who is issued a certificate by the Authority for the first time is exempt from complying with the professional development requirements with respect to the PDUs referred to in paragraph 1 of section 4 for a period of 12 months from the date of issuance of the certificate.

After this period, in respect of the PDUs listed in paragraph 1 of section 4, he must accumulate a number of PDUs equal to the proportion that the number of full months not elapsed during the reference period then in progress is to a reference period. In computing such proportion, the number of PDUs is rounded up to the nearest unit.

9. A representative is exempted from his professional development obligations set out in section 4 if he is absent or on leave during a period of at least 4 consecutive weeks owing, in particular, to sickness or an accident or for family or parental reasons. For purposes of this section, the causes and terms of an absence or leave are those set out in Divisions V.0.1 and V.1 of Chapter IV of the Act respecting labour standards (chapter N-1.1).

A representative may obtain an exemption in accordance with the first paragraph if he submits a written application to the Authority setting out the reasons for the exemption, together with an explanatory document or medical certificate in support of the alleged situation.

Before refusing an application for an exemption in whole or in part, the Authority must give the representative written notice of his right to submit written observations within the time limit indicated by it.

10. The representative must notify the Authority in writing as soon as the situation giving rise to the exemption ceases to exist. He must then comply with the requirements set out in this Regulation and accumulate a number of PDUs equal to the proportion that the number of full months, elapsed or not, during which he was not exempted from the requirements during a reference period is to that reference period. In computing such proportion, the number of PDUs is rounded up to the nearest unit.

11. A representative whose certificate has been suspended or includes conditions or restrictions is not exempted from the requirements set out in this Regulation.

However, a representative whose certificate has been suspended for a period of more than one year is exempted from these requirements for the portion of the period that exceeds one year.

DIVISION III
ACCUMULATION AND CARRY OVER OF PDUS

12. A representative who acts as a trainer for a professional development activity recognized by the Authority is entitled, only once for the activity, to twice the number of PDUs awarded for the activity.

13. A representative may not accumulate the PDUs attributable to a given training activity more than once within the same reference period.

14. When, during a reference period, a representative accumulates more PDUs than the required number for the subjects referred to in paragraph 1 of section 4, a maximum of 6 excess PDUs may be carried over to the following reference period, but only in those subjects.

DIVISION IV
NOTICE FROM THE AUTHORITY

15. No later than the 30th day preceding the end of a reference period, the Authority must send a notice to each representative who has not accumulated the number of PDUs required under section 4, informing him of the consequences set out in the second paragraph of section 218 of the Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2) and in sections 57 and 63 of the Regulation respecting the issuance and renewal of representatives' certificates (chapter D-9.2, r. 7) and the means of remedying the situation in the event of non-compliance.

16. Within 15 days following the end of a reference period, the Authority must send a notice to each representative who has not accumulated the number of PDUs required under section 4, informing him of the consequences set out in the second paragraph of section 218 of the Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2) and in sections 57 and 63 of the Regulation respecting the issuance and renewal of representatives' certificates (chapter D-9.2, r. 7) and the means of remedying the situation.

DIVISION V
KEEPING AND SENDING OF DOCUMENTS

17. A representative must keep, for a period of 24 months following the end of a reference period during which the training activity was given, the certificates of participation and other supporting documents relating to each recognized professional development activity in which he took part, including the certificates of exam or test results and the transcripts.

18. When requested by the Authority for the purpose of verifying the accuracy of the data provided to it by the recognized provider of professional development activities, the representative must provide the Authority with a copy of the supporting documents regarding the recognized training activities in which he has taken part.

In such an event, a copy of the supporting documents must be sent to the Authority within 15 days of the date indicated in the request.

If the representative fails to send the Authority a copy of the requested supporting documents within the required time, the PDUs for the recognized activities in question will not to be considered valid for purposes of the professional development requirements set out in this Regulation.

CHAPTER III
RECOGNITION OF PROFESSIONAL DEVELOPMENT ACTIVITIES

19. The following professional development activities are recognized by the Authority:

(1) training activities that are given by the Authority or a provider of professional development activities recognized in an agreement entered into for such purpose with the Authority and that are available in a list on the Authority's website;

(2) training activities recognized pursuant to an application submitted by a representative under section 20.

The professional development-related fees required by the Authority under the Regulation respecting fees and contributions (chapter D-9.2, r. 9) must be paid, where applicable;

20. A representative may submit an application for recognition of a training activity in which he has taken part that is not in the list available on the Authority's website in accordance with paragraph 1 of section 19. The recognition decision rendered pursuant to such an application is valid only for the representative in question and only for the reference period during which he took part in the training.

21. The Authority establishes the eligible duration of a training activity for calculating the PDUs relating thereto.

CHAPTER IV
TRANSITIONAL AND FINAL PROVISIONS

22. For the reference period beginning on 1 May 2020, the holder of a mortgage broker's licence referred to in section 490 and the holder of a real estate broker's licence referred to in the second paragraph of section 493 of An Act mainly to improve the regulation of the financial sector, the protection of deposits of money and the operation of financial institutions (2018, chapter 23) must accumulate, in addition to the PDUs required under section 4 of this Regulation, a number of PDUs corresponding to the missing number of continuing education units ("CEUs"), if any, that he needs to satisfy the requirements of the Mandatory Continuing Education Program established by the Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (the "Organization") pursuant to the Regulation respecting the issue of broker's and agency licences (chapter C-73.2, r. 3), for the reference period beginning on 1 May 2019.

23. For the reference period beginning on 1 May 2020, the responsible officer of a firm or independent partnership registered in the sector of mortgage brokerage who, on 30 April 2020, was an executive officer of an agency licence holder referred to in section 491 or in the second paragraph of section 493 of An Act mainly to improve the regulation of the financial section, the protection of deposits of money and the operation of financial institutions (2018, chapter 23), must accumulate, in addition to the PDUs that he must accumulate under section 5 of this Regulation, a number of PDUs corresponding to the missing number of CEUs, if any, that he needs to satisfy the requirements of the Organization's Mandatory Continuing Education Program applicable to the responsible officer of such a holder for the reference period beginning on 1 May 2019.

However, where the responsible officer has been wholly or partially exempted from his professional development obligations by the Organization for this reference period, he will have the exemption recognized by the Authority.

24. For the reference period beginning on 1 May 2020, the holder of a real estate broker's licence referred to in section 493 of An Act mainly to improve the regulation of the financial sector, the protection of deposits of money and the operation of financial institutions (2018, chapter 23) who obtained his licence before 1 May 2010 must accumulate, in addition to the PDUs that he must accumulate under section 4, an additional 6 PDUs related to the subject referred to in subparagraph *f* of paragraph 1 of section 4.

25. Section 8 does not apply to the holder of a mortgage broker's licence referred to in section 490 or the holder of a real estate broker's licence referred to in the second paragraph of section 493 of An Act mainly to improve the regulation of the financial sector, the protection of deposits of money and the operation of financial institutions (2018, chapter 23).

26. The holder of a mortgage broker's licence referred to in section 490 or the holder of a real estate broker's licence referred to in the second paragraph of section 493 of An Act mainly to improve the regulation of the financial sector, the protection of deposits of money and the operation of financial institutions (2018, chapter 23) who was wholly or partially exempted from his professional development obligations by the Organization for the reference period beginning on 1 May 2019 will have the exemption recognized by the Authority for the reference period beginning on 1 May 2020.

27. This Regulation comes into force on 1 May 2020.

REGULATION TO AMEND THE REGULATION RESPECTING THE REGISTRATION OF FIRMS, REPRESENTATIVES AND INDEPENDENT PARTNERSHIPS

Act respecting the distribution of financial products and services
(chapter D-9.2, s. 223)

1. The Regulation respecting the registration of firms, representatives and independent partnerships (chapter D-9.2, r. 15) is amended by inserting the following before Division 1:

"**DIVISION 0.1**
"INTERPRETATION

"**0.1.** In this Regulation:

"responsible officer" means:

(1) in the case of a legal person, the officer responsible for its principal establishment in Québec;

(2) in the case of an independent representative, the representative;

(3) in the case of a partnership, the partner responsible for its principal establishment.

2. Section 2 of the Regulation is amended:

(1) by inserting the following after paragraph 2:

"(2.1) in the case of a legal person intending to register in the sector of mortgage brokerage, the names of the mortgage lenders that hold, directly or indirectly, interests in its ownership or in whose ownership the legal person holds direct or indirect interests;

(2) by replacing "of the officer responsible for the principal establishment of the legal person in Québec" by "of its responsible officer" in paragraph 7;

(3) by replacing "where the officer responsible for the principal establishment of the legal person in Québec" by "except in respect of a legal person intending to register in the sector of mortgage brokerage, where its responsible officer" in paragraph 13;

(4) by deleting "of the principal establishment" in paragraph 14;

(5) in paragraph 15:

(a) by deleting "or by the Association des courtiers et agents immobiliers du Québec" in subparagraph *d*;

(b) by inserting the following after subparagraph *d*:

"*(d.1)* has ever had a certificate issued by the Association des courtiers et agents immobiliers du Québec that has been cancelled or suspended, or has ever had his licence revoked or suspended by the Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec;";

(6) by inserting the following after paragraph 15:

"(15.1) in the case of a legal person intending to register in the sector of mortgage brokerage, a declaration signed by the person generally or specially authorized, by resolution of the board of directors of the legal person, to sign the application for registration, confirming that its responsible officer satisfies the conditions prescribed in section 2.1;";

(7) in paragraph 16:

(a) by deleting "or by the Association des courtiers et agents immobiliers du Québec" in subparagraph *b*;

(b) by inserting the following after subparagraph *b*:

"*(b.1)* has ever had a certificate issued by the Association des courtiers et agents immobiliers du Québec that has been cancelled or suspended, or has ever had his licence revoked or suspended by the Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec;";

(8) by deleting "in the case of a legal person intending to register in the sector of insurance of persons, group insurance of persons, damage insurance, claims adjustment or financial planning," in paragraph 17.

3. The Regulation is amended by inserting the following after section 2:

"**2.1.** In order for a legal person to register as a firm in the sector of mortgage brokerage, its responsible officer must satisfy the following conditions:

(1) he holds a representative's certificate in the sector of mortgage brokerage;

(2) in the 2 years preceding the application for registration, he passed the Authority's examinations pertaining to the skills that must be possessed by the responsible officer of a firm or independent partnership registered in the sector of mortgage brokerage or by an independent representative registered in this sector, or he acted as the responsible officer of a firm or independent partnership registered in the sector of mortgage brokerage or was registered as an independent representative in this sector;

(3) as the case may be, he is not in default of complying with the compulsory professional development requirements set out in section 5 of the Regulation respecting the compulsory professional development of mortgage brokers (*indiquer ici la référence au règlement*)."

4. Section 4 of the Regulation is amended:

(1) by inserting the following after paragraph 5:

"(5.1) in the case of a mortgage broker intending to register in the sector of mortgage brokerage, a signed declaration confirming that he satisfies the conditions prescribed in section 4.1.";

(2) in paragraph 6:

(a) by deleting "or by the Association des courtiers et agents immobiliers du Québec" in subparagraph *a*;

(b) by inserting the following after subparagraph *a*:

"*(a.1)* has ever had a certificate issued by the Association des courtiers et agents immobiliers du Québec that has been cancelled or suspended, or has ever

had his licence revoked or suspended by the Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec;";

(c) by replacing subparagraph *e* by the following:

"*(e)* is in default of paying any fines, administrative penalties and legal costs imposed in a disciplinary decision rendered for a failure to comply with the Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2), including the interest accrued at the rate established in accordance with section 28 of the Tax Administration Act (chapter A-6.002), as the case may be;";

5. The Regulation is amended by inserting the following after section 4:

"**4.1.** In order for a mortgage broker to register as an independent representative in the sector of mortgage brokerage, he must satisfy the following conditions:

(1) in the 2 years preceding the application for registration, he passed the Authority's examinations pertaining to the skills that must be possessed by the responsible officer of a firm or an independent partnership registered in the sector of mortgage brokerage or by an independent representative registered in this sector, or he acted as the responsible officer of a firm or an independent partnership registered in the sector of mortgage brokerage or was registered as an independent representative in this sector;

(2) as the case may be, he is not in default of complying with the compulsory professional development requirements set out in section 5 of the Regulation respecting the compulsory professional development of mortgage brokers (*indiquer ici la référence au règlement*)."

6. Section 6 of the Regulation is amended:

(1) by replacing "the partner responsible for the principal establishment of the partnership" by "its responsible officer" in paragraph 5;

(2) by replacing "the partner responsible for the principal establishment of the partnership" by "the responsible officer" in paragraph 8;

(3) in paragraph 9:

(a) by deleting "or by the Association des courtiers et agents immobiliers du Québec" in subparagraph *d*;

(b) by inserting the following after subparagraph *d*:

"*(d.1)* has ever had a certificate issued by the Association des courtiers et agents immobiliers du Québec that has been cancelled or suspended, or has ever had his licence revoked or suspended by the Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec;";

(5) by inserting the following after paragraph 9:

"(9.1) in the case of a partnership intending to register in the sector of mortgage brokerage, a declaration signed by the partner generally or specially authorized, by resolution of the partnership, to sign the application for registration, confirming that its responsible officer satisfies the conditions prescribed in section 6.1.";

(6) in paragraph 10:

(a) by deleting "or by the Association des courtiers et agents immobiliers du Québec" in subparagraph *b*;

(b) by inserting the following after subparagraph *b*:

"*(b.1)* has ever had a certificate issued by the Association des courtiers et agents immobiliers du Québec that has been cancelled or suspended, or has ever had his licence revoked or suspended by the Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec;".

7. The Regulation is amended by inserting the following after section 6:

"**6.1.** In order for a partnership to register as an independent partnership in the sector of mortgage brokerage, its responsible officer must satisfy the following conditions:

(1) he holds a representative's certificate in the sector of mortgage brokerage;

(2) in the 2 years preceding the application for registration, he passed the Authority's examinations pertaining to the skills that must be possessed by the responsible officer of a firm or independent partnership registered in the sector of mortgage brokerage or by an independent representative registered in this sector, or he acted as the responsible officer of a firm or independent partnership registered in the sector of mortgage brokerage or was registered as an independent representative in this sector;

(3) as the case may be, he is not in default of complying with the compulsory professional development requirements set out in section 5 of the Regulation respecting the compulsory professional development of mortgage brokers (*indiquer ici la référence au règlement*)."

8. Section 10 of the Regulation is amended:

(1) by deleting "registered in the sector of insurance of persons, group insurance of persons, damage insurance, claims adjustment or financial planning," in first paragraph of paragraph 1;

(2) by inserting the following subparagraphs after subparagraph h of paragraph 2:

"(i) in the case of a firm registered in the sector of mortgage brokerage, the names of the mortgage lenders holding, directly or indirectly, interests in its ownership, or in whose ownership the firm holds direct or indirect interests;

"(j) in the case of a firm, independent representative or independent partnership registered in the sector of mortgage brokerage:

i. the names of the lenders whose loans secured by immovable hypothec were proposed to a client during the most recent year ending 31 December;

ii. for each lender referred to in subparagraph i, the proportion that the lender's loans secured by immovable hypothec referred to in this subparagraph are to the aggregate of the loans of this type proposed to clients during the most recent year ending 31 December;

iii. the number of brokerage transactions engaged in in relation to loans secured by immovable hypothec during the most recent year ending 31 December;

iv. a declaration signed by the independent representative or, in the case of a firm or independent partnership, by the person authorized to sign the application for registration, confirming that the responsible officer satisfies, as applicable, the conditions prescribed in section 2.1, 4.1 or 6.1;

v. copies of the certificates of participation and other supporting documents relating to each professional development activity in which the responsible officer

took part, including, in particular, copies of certificates of exam or test results or transcripts, demonstrating that the responsible officer is not in default of complying with the compulsory professional development requirements set out in section 5 of the Regulation respecting the compulsory professional development of mortgage brokers (*indiquer ici la référence au règlement*).”.

9. The Regulation is amended by inserting the following after section 10:

“**10.1.** In order for a firm, independent representative or independent partnership registered in the sector of mortgage brokerage to maintain its registration, its responsible officer must satisfy the conditions prescribed in section 2.1, 4.1 or 6.1, with the necessary modifications.

“**10.2.** In order to maintain its registration, a firm, independent representative or independent partnership registered in the sector of mortgage brokerage must, in accordance with sections 13 to 15 of the Regulation respecting firms, independent representatives and independent partnerships (chapter D-9.2, r. 2) and sections 15, 16 and 18 of the Regulation respecting the keeping and preservation of books and registers (chapter D-9.2, r. 19), with the necessary modifications, preserve and keep current in Québec a file relating to its responsible officer in which the following documents are to be placed and made accessible to the Authority:

(1) the document confirming that the responsible officer passed the Authority’s examinations pertaining to the skills that must be possessed by the responsible officer of a firm or an independent partnership registered in the sector of mortgage brokerage or by an independent representative registered in this sector;

(2) copies of the certificates of participation and other supporting documents regarding each training activity in which the responsible officer has taken part, including copies of the certificates of exam or test results or transcripts.

10. Section 11 of the Regulation is amended by adding the following after paragraph 5:

“(5.1) “firm in mortgage brokerage”;”.

11. Section 12 of the Regulation is amended by inserting the following after paragraph 5:

“(6) “independent partnership in mortgage brokerage”.”.

12. Within 45 days of a request by the Authority, the legal person that holds an agency licence referred to in section 491 or in the second paragraph of section 493 of An Act mainly to improve the regulation of the financial sector, the protection of deposits of money and the operation of financial institutions (2018, chapter 23) must do the following as if it were not registered:

(1) designate a person to act as a correspondent with the Authority in accordance with section 1 of the Regulation respecting the registration of firms, representatives and independent partnerships (chapter D-9.2, r. 15);

(2) transmit or authorize to be transmitted to the Authority, in accordance with section 2 of the Regulation, amended by section 2 of this Regulation, the documents and information referred to in paragraphs 1, 4, 7, 8, 14 and 17 of this section.

13. Within 45 days of a request by the Authority, the holder of a mortgage broker’s licence referred to in the second paragraph of section 490 of An Act mainly to improve the regulation of the financial sector, the protection of deposits of money and the operation of financial institutions (2018, chapter 23) must do the following as if he were not registered:

(1) have a location which serves as an establishment in Québec, in accordance with section 3 of the Regulation respecting the registration of firms, representatives and independent partnerships (chapter D-9.2, r. 15);

(2) transmit to the Authority or authorize to be transmitted to the Authority, in accordance with section 4 of the Regulation, amended by section 4 of this Regulation, the documents and information referred to in paragraphs 1, 2, 4 and 7 of this section.

14. Within 45 days of a request by the Authority, the partnership that holds a mortgage agency licence referred to in section 491 or in the second paragraph of section 493 of An Act mainly to improve the regulation of the financial sector, the protection of deposits of money and the operation of financial institutions (2018, chapter 23) must do the following as if it were not registered:

(1) designate one of its partners to act as a correspondent with the Authority, in accordance with section 5 of the Regulation respecting the registration of firms, representatives and independent partnerships (chapter D-9.2, r. 15).

(2) transmit or authorize to be transmitted to the Authority, in accordance with section 6 of the Regulation, amended by section 6 of this Regulation, the documents and information referred to in paragraphs 1, 4, 5, 6, 8 and 11 of this section.

15. The holder of a mortgage broker's licence referred to in the second paragraph of section 490 of An Act mainly to improve the regulation of the financial sector, the protection of deposits of money and the operation of financial institutions (2018, chapter 23), other than the holder of a real estate broker's licence referred to in the second paragraph of section 493, is deemed to have passed, on 1 May 2020, the Authority's examinations pertaining to the skills that must be possessed by the responsible officer of a firm or an independent partnership registered in the sector of mortgage brokerage or by an independent representative registered in this sector.

16. Notwithstanding section 10.1 of the Regulation respecting the registration of firms, representatives and independent partnerships (chapter D-9.2, r. 15), introduced by section 9 of this Regulation, the holder of a real estate broker's licence referred to in the second paragraph of section 493 of An Act mainly to improve the regulation of the financial sector, the protection of deposits of money and the operation of financial institutions and who, on 30 April 2020, does not satisfy the conditions set out in subparagraph 3 of the first paragraph of section 34 of the Regulation respecting the issue of broker's and agency licences (chapter C-73.2, r. 3), as it read on that date, has until 30 April 2022 to pass the Authority's examinations pertaining to the skills that must be possessed by the responsible officer of a firm or independent partnership registered in the sector of mortgage brokerage or by an independent representative registered in this sector.

17. A person, other than the person referred to in section 15, who, on 30 April 2020, satisfies the conditions set out in subparagraph 3 of the first paragraph of section 34 of the Regulation respecting the issue of broker's and agency licences (chapter C-73.2, r. 3), as it read on that date, is deemed to have passed, on 1 May 2020, the Authority's examinations pertaining to the skills that must be possessed by the responsible officer of a firm or independent partnership registered in the sector of mortgage brokerage or by an independent representative registered in this sector.

However, this presumption ceases to apply where this person has not, prior to 1 May 2021, acted as the responsible officer of a firm or independent partnership registered in the sector of mortgage brokerage and has not been registered as an independent representative in this sector.

18. Notwithstanding subparagraph 1 of section 10.2 of the Regulation respecting the registration of firms, representatives and independent partnerships (chapter D-9.2, r. 15), introduced by section 9 of this Regulation, the firm, independent representative or independent partnership whose responsible officer benefits from the presumption set out in

section 15 or section 17 of this Regulation, as applicable, does not have to keep, in the file on its responsible officer, a document confirming that he has passed the examinations that he is deemed to have passed.

19. The legal person or the partnership that holds a mortgage agency licence referred to in section 491 of An Act mainly to improve the regulation of the financial sector, the protection of deposits of money and the operation of financial institutions (2018, chapter 23) may continue to identify itself in accordance with the provisions of the Regulation respecting brokerage requirements, professional conduct of brokers and advertising (chapter C-73.2, r. 1) as they read on 30 April 2020 for a period of 2 years, notwithstanding the provisions in sections 11 and 12 of the Regulation respecting the registration of firms, representatives and independent partnerships (chapter D-9.2, r. 15), amended by sections 10 and 11 of this Regulation.

20. This Regulation comes into force on 1 May 2020.

REGULATION TO AMEND THE REGULATION RESPECTING ALTERNATIVE DISTRIBUTION METHODS

Act respecting the distribution of financial products and services
(chapter D-9.2, ss. 202.2 and 223, pars. (5), (13.1) and (15))

1. The first paragraph of section 4 of the Regulation respecting alternative distribution methods (chapter D-9.2, r. 16.1) is amended:

(1) by replacing “the insurers” by “the names of the insurers” in subparagraph 4; and

(2) by inserting the following after subparagraph 4:

“(5) the names of the lenders whose loans secured by immovable hypothec are proposed on the firm’s digital space.”.

2. The first paragraph of section 5 of the Regulation is amended by inserting “brokerage transactions engaged in in relation to a loan secured by immovable hypothec,” after “prepared,”.

3. The heading of Division III of Chapter II of the Regulation is replaced by the following:

“FIRM’S RESPONSIBILITIES TOWARDS CLIENTS”

4. Section 7 of the Regulation is amended by inserting “, 9.3 to 9.6, 9.8” after “9.1”.

5. The Regulation is amended by inserting the following after section 12:

“§ 3. — Provisions specific to mortgage brokerage firms

“**12.1**. The provisions of sections 9.7, 9.9 to 9.11, the second paragraph of section 16.7, the first paragraph of section 16.8 and section 16.9 of the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative (chapter D-9.2, r. 10) apply, with the necessary modifications, to a firm that, without the intermediary of a natural person, engages in a brokerage transaction in relation to a loan secured by immovable hypothec.

“**12.2**. The firm must, at the time it proposes a loan secured by immovable hypothec, provide the client with the following information through its digital space:

(1) the name and contact information of the lender whose loan secured by immovable hypothec is proposed;

(2) the nature, characteristics, advantages and disadvantages of the proposed loan secured by immovable hypothec;

(3) the penalties applicable in the event of a failure to comply with the terms and conditions of the loan agreement;

(4) the fees and other costs associated with obtaining the proposed loan secured by immovable hypothec;

(5) the period of time the interest rate is available and the period of time the other characteristics and terms and conditions of the loan are available.

Similarly, the firm must provide the client with a summary of the information collected from him.”.

6. The second paragraph of section 28 of the Regulation is amended by inserting “of the specimen” after “sections”.

7. The first paragraph of section 29 of the Regulation is amended by replacing “the insurance certificate” by “insurance certificate” in subparagraph 15.

8. This Regulation comes into force on 1 May 2020.

REGULATION TO AMEND THE REGULATION RESPECTING INFORMATION TO BE PROVIDED TO CONSUMERS

Act respecting the distribution of financial products and services
(chapter D-9.2, s. 200, par. (8))

1. The Regulation respecting information to be provided to consumers (chapter D-9.2, r. 18) is amended by inserting the following after section 4.3:

"**4.3.1.** A mortgage broker who satisfies the disclosure requirements set out in sections 9.3, 9.4 and 9.5 of the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative (chapter D-9.2, r. 10) is deemed to satisfy his obligations under this subdivision."

2. This Regulation comes into force on 1 May 2020.

REGULATION TO AMEND THE REGULATION RESPECTING THE KEEPING AND PRESERVATION OF BOOKS AND REGISTERS

Act respecting the distribution of financial products and services
(chapter D-9.2, s. 223, pars. (11) and (12))

1. Section 7 of the Regulation respecting the keeping and preservation of books and registers (chapter D-9.2, r. 19) is amended by inserting the following after subparagraph 4:

"(5) in the case of the separate account kept by a firm, an independent representative or an independent partnership registered in the sector of mortgage brokerage:

(a) the date of the deposit to the separate account;

(b) the date of the withdrawal from the separate account;

(c) the name of the recipient of the amount paid out of the separate account.".

2. This Regulation comes into force on 1 May 2020.

3.2.2 Publication

Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites – Réformes en vue du rehaussement de la relation client-personne inscrite (réformes axées sur le client)

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») publie le texte révisé, en versions française et anglaise, du règlements suivants :

- *Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites.*

Vous trouverez également ci-joint au présent bulletin**,** le texte révisé, en versions française et anglaise, de l'*Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*.

Nous publions également une version administrative soulignée du règlement et de l'instruction générale.

Au Québec, le règlement sera pris en vertu de l'article 331.1 de la *Loi sur les valeurs mobilières* et sera approuvé, avec ou sans modification, par le ministre des Finances. Le règlement entrera en vigueur à la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec* ou à une date ultérieure qu'il indique, tandis que l'instruction générale sera adoptée sous forme d'instruction et prendra effet de façon concomitante à l'entrée en vigueur du règlement.

Renseignements additionnels

Des renseignements additionnels peuvent être obtenus en s'adressant à :

Martin Picard
Analyste expert à l'encadrement des intermédiaires
Direction de l'encadrement des intermédiaires
Autorité des marchés financiers
514 395-0337, poste 4347
Numéro sans frais : 1 877 525-0337
martin.picard@lautorite.qc.ca

Sophie Jean
Directrice de projets
Direction de l'encadrement des intermédiaires
Autorité des marchés financiers
514 395-0337, poste 4801
Numéro sans frais : 1 877 525-0337
sophie.jean@lautorite.qc.ca

Sandrine Siewe
Analyste
Direction de l'encadrement des intermédiaires
Autorité des marchés financiers
514 395-0337, poste 4815
Numéro sans frais : 1 877 525-0337
sandrine.siewe@lautorite.qc.ca

Le 3 octobre 2019

CSA/ACVM Canadian Securities Administrators Autorités canadiennes en valeurs mobilières

Avis de publication des ACVM

Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites

Modification de l'*Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*

Réformes en vue du rehaussement de la relation client-personne inscrite (réformes axées sur le client)

Le 3 octobre 2019

Introduction

Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (les **ACVM** ou **nous**) mettent en œuvre des modifications (les **modifications**) au *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (le **règlement**) et à l'*Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (l'**instruction générale**, collectivement les **textes réglementaires**).

Les modifications s'appliquent à l'ensemble des catégories de courtiers inscrits et de conseillers inscrits, et certaines dispositions visent également les gestionnaires de fonds d'investissement.

Elles ont été ou doivent être mises en œuvre par tous les membres des ACVM.

Les modifications ont été élaborées de concert avec l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (**OCRCVM**) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (**ACFM**) (collectivement, les **organismes d'autoréglementation** ou **OAR**). Nous nous attendons à ce que les OAR y adaptent leurs règles, politiques et indications respectives visant leurs membres à tous les égards importants. Des modifications de concordance seront ensuite apportées aux dispenses consenties aux membres d'OAR dans la partie 9 du règlement.

Dans certains territoires, la mise en œuvre des modifications nécessite l'approbation ministérielle. Sous réserve de l'approbation des ministres compétents, les modifications entreront en vigueur le 31 décembre 2019. Leur mise en œuvre fera l'objet d'une période de transition exposée ci-après.

Objet

Les modifications mettent en œuvre les réformes axées sur le client, qui viennent modifier les obligations encadrant la conduite des personnes inscrites afin de mieux concilier les intérêts des conseillers, des courtiers et des représentants en valeurs mobilières (les **personnes inscrites**) avec ceux de leurs clients, de rehausser les résultats pour ces derniers, et de clarifier pour eux la nature et les modalités de la relation.

Les réformes axées sur client reposent sur le concept voulant que, dans la relation entre la personne inscrite et le client, la préséance soit donnée aux intérêts de ce dernier. Selon les projets de modification, les personnes inscrites seront tenues de faire ce qui suit :

- traiter les conflits d'intérêts au mieux des intérêts du client;
- donner préséance aux intérêts du client dans l'évaluation de la convenance à ce dernier;
- s'employer à clarifier ce à quoi les clients devraient s'attendre de leur part.

Ces éléments centraux des modifications sont appuyés par l'introduction d'une disposition relative à la connaissance du produit dans le règlement, ainsi que le rehaussement des obligations existantes en matière de connaissance du client, de convenance au client, de conflits d'intérêts et d'information sur la relation. Ces dispositions prévoient les obligations fondamentales des personnes inscrites envers leurs clients et sont essentielles à la protection des investisseurs. Elles sont conçues pour fonctionner de concert tout au long de la relation client-personne inscrite, comme extension du devoir des personnes inscrites d'agir de bonne foi et avec honnêteté et équité dans leurs relations avec leurs clients.

Les modifications apportées aux obligations relatives à la connaissance du client sont nécessaires à l'application des obligations rehaussées en matière d'évaluation de la convenance au client. Les nouvelles obligations relatives à la connaissance du produit imposées aux sociétés et aux personnes physiques inscrites soutiennent les obligations rehaussées en matière d'évaluation de la convenance et de conflits d'intérêts. Les modifications des dispositions relatives aux conflits d'intérêts viennent appuyer la nouvelle obligation de traiter les conflits au mieux des intérêts du client en conférant des obligations aux sociétés et aux personnes physiques inscrites en matière de repérage et de déclaration des conflits importants. Les modifications aux obligations en matière d'information sur la relation comprennent celle d'informer les clients au sujet des restrictions, des limites et des coûts potentiellement importants qui se rattachent aux produits et services qui leur sont offerts. De nouvelles dispositions sur les communications trompeuses ont aussi été introduites. Enfin, les modifications viennent faire des ajouts aux contrôles internes et obliger les sociétés à offrir de la formation à

leurs personnes physiques inscrites. Elles comprennent également des changements techniques sans incidence sur le fond aux textes réglementaires.

Certaines modifications introduiront dans la réglementation de nouvelles obligations, alors que d'autres y inscriront des meilleures pratiques exposées dans les indications formulées par nous et les OAR. Nous estimons que, pris ensemble, elles établiront une nouvelle norme de conduite plus élevée pour les courtiers inscrits et les conseillers inscrits de toutes les catégories.

L'Annexe A, *Résumé des modifications aux textes réglementaires*, décrit plus amplement les principales modifications apportées au règlement et à l'instruction générale.

Contexte

Les réformes axées sur le client ont été élaborées à l'issue de vastes consultations.

Publication pour consultation
Nous avons publié les projets de modification pour consultation le 21 juin 2018 (les **projets de modification**). Dans les modifications, nous y avons apporté certains changements qui sont résumés ci-après et exposés à l'Annexe A ainsi qu'à l'Annexe B, *Résumé des commentaires sur les projets de modification et réponses des ACVM*. Comme il ne s'agit pas de changements importants, nous ne publions pas les modifications pour une autre consultation.

Processus de consultation antérieur
Les modifications font suite à une vaste consultation, notamment la publication du Document de consultation 33-403 des ACVM, *Norme de conduite des conseillers et des courtiers – Opportunité d'introduire dans l'activité de conseil un devoir légal d'agir au mieux des intérêts du client de détail* (2012), et du Document de consultation 33-404 des ACVM, *Propositions de rehaussement des obligations des conseillers, des courtiers et des représentants envers leurs clients* (2016), entre autres, de même que des consultations publiques tenues dans certains territoires membres des ACVM.

Autres réformes
Nous comptons élaborer et proposer pour commentaires d'autres réformes touchant quelques-unes des propositions ayant fait l'objet des consultations dont sont issus les projets de modification. Il s'agit de projets distincts menés à plus long terme qui pourraient englober ce qui suit :

- la révision des normes de compétence;
- l'imposition d'une obligation fiduciaire légale envers les clients qui accordent un mandat discrétionnaire dans les territoires n'en prévoyant actuellement pas;
- la clarification du rôle de la personne désignée responsable et du chef de la conformité;
- l'examen des titres et désignations;
- l'examen des ententes d'indication de clients;

- la révision de la disposition, initialement prévue dans les projets de modification, portant sur l'information à rendre publique.

Résumé des commentaires écrits reçus par les ACVM

Durant la consultation, nous avons reçu 135 mémoires. Nous les avons étudiés et en remercions tous les intervenants. Un résumé des commentaires, accompagné de nos réponses, figure à l'Annexe B du présent avis, et la liste des intervenants, à l'Annexe C, *Liste des intervenants*.

On peut consulter les mémoires sur les sites Web des autorités suivantes :

- l'Alberta Securities Commission, au albertasecurities.com;
- l'Autorité des marchés financiers, au www.lautorite.qc.ca;
- la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, au www.osc.gov.on.ca.

Résumé des changements aux projets de modification

Lors de l'élaboration des modifications, nous avons examiné attentivement les commentaires reçus sur les projets de modification. Les commentaires du public se sont avérés précieux pour le processus d'élaboration réglementaire. Il s'agissait notamment de trouver le juste équilibre entre l'atteinte des objectifs réglementaires et le fardeau qui y est associé. Nous avons trouvé convaincantes certaines suggestions de changement et apporté des révisions en conséquence. Nous croyons avoir atteint cet équilibre en gardant intacts les éléments centraux des réformes axées sur le client après simplification des projets de modification en vue d'éliminer les obstacles à leur mise en application efficace. Au final, ces mesures contribueront à l'atteinte des objectifs des réformes en question au chapitre de la protection des investisseurs.

Voici quelques-uns des changements les plus notables apportés, résumés ci-après :

- ajout d'un critère de l'importance aux dispositions sur les conflits d'intérêts;
- retrait des restrictions normatives applicables aux ententes d'indication de clients;
- suppression du projet de nouvelle disposition relative à l'information à rendre publique;
- modifications de certaines parties du règlement et ajout d'indications à l'instruction générale pour aider les sociétés inscrites à adapter les réformes axées sur le client aux particularités de leurs activités.

Outre ceux susmentionnés, les modifications comprennent d'autres changements aux règlements et des révisions des indications figurant dans l'instruction générale, principalement dans le but de préciser l'interprétation des nouvelles obligations.

Les modifications apportées aux projets de modification et leur raison d'être sont exposés à l'Annexe B.

Ententes d'indication de clients

- Nous avons retiré le projet de restrictions applicables aux ententes d'indication de clients et aux commissions d'indication de clients (les obligations existantes visant ces ententes demeurent en place et la norme rehaussée en matière de conflits d'intérêts s'y appliquera).

Information à rendre publique

- Nous avons supprimé le projet d'obligation de rendre publics certains renseignements.

Conflits d'intérêts

- Nous avons ajouté un critère de l'importance à l'égard des conflits d'intérêts ainsi que des indications expliquant les circonstances dans lesquelles pareil conflit est « important ».

- Nous avons supprimé les projets d'interdiction d'agir comme mandataire ou fiduciaire pour les clients.

Convenance au client

- Nous avons retiré certains critères proposés d'évaluation de la convenance au client de la liste expresse d'obligations prévue dans le règlement et les avons remplacés par des indications dans l'instruction générale, notamment sur les éléments suivants :
    - les caractéristiques et les coûts du type de compte offert au client;
    - la concentration et la liquidité d'ensemble des comptes de clients chez la société.

- Nous avons supprimé la proposition d'inclure « tout autre facteur pertinent selon les circonstances ».

- Nous avons élargi la dispense existante pour les clients autorisés de sorte que ceux d'entre eux qui ne sont pas des personnes physiques puissent renoncer à l'application de l'obligation d'évaluation de la convenance d'une opération dans le cas de comptes gérés.

- Nous avons supprimé le projet d'indication selon lequel, pour éclairer son évaluation de la convenance au client, la personne inscrite devrait se renseigner au sujet des placements ou avoirs détenus ailleurs par le client.

- Nous avons également éliminé l'indication suivante qu'il était proposée d'ajouter dans l'instruction générale : « À moins qu'elle n'ait un fondement raisonnable pour estimer qu'un titre plus coûteux conviendrait davantage au client, nous nous attendons à ce que la personne inscrite négocie ou recommande le moins couteux offert au client dans les circonstances visées au paragraphe 1 de l'article 13.3.».

Connaissance du client

- Nous avons supprimé du règlement le projet d'obligation de mettre à jour l'information relative au client recueillie lorsque la personne inscrite devrait raisonnablement avoir connaissance d'un changement significatif dans celle-ci (cette obligation s'appliquera tout de même dans les cas où la personne inscrite a connaissance d'un tel changement).

- Nous avons harmonisé la dispense de l'obligation de collecte d'information relative à la connaissance du client lorsqu'il s'agit de clients autorisés qui ne sont pas des personnes physiques avec la dispense élargie prévue dans les dispositions sur la convenance au client.

- Nous avons ajouté dans l'instruction générale des indications précisant la façon dont les obligations en matière de connaissance du client peuvent s'appliquer aux divers modèles d'entreprise des personnes inscrites.

Connaissance du produit

- Nous avons ajouté dans l'instruction générale des indications pour clarifier la possibilité d'adapter le processus de connaissance du produit en fonction de la nature et de la complexité des titres en cause.

- Nous avons supprimé ce qui suit du projet de modification du règlement :

    - l'obligation pour la société inscrite de mettre en comparaison les titres qu'elle offre aux clients avec des titres semblables offerts sur le marché;

    - les obligations normatives à l'égard des titres transférés d'une autre personne inscrite (nous indiquons plutôt dans l'instruction générale que les personnes inscrites doivent prendre des mesures raisonnables pour comprendre les titres qui leur sont transférés dans un délai raisonnable après leur transfert);

    - l'obligation pour la société inscrite de surveiller et de réévaluer un titre (elle n'est désormais tenue que de surveiller les changements significatifs);

    - l'obligation pour la personne physique inscrite de prendre des mesures raisonnables pour comprendre de façon générale les titres offerts aux clients ainsi que leur mise en comparaison;

    - l'obligation pour la société inscrite de maintenir une offre de titres et de services qui est cohérente avec la façon dont elle se présente (nous abordons désormais la question de la façon de se présenter dans les indications sur les communications trompeuses);

- l'obligation pour la personne inscrite de comprendre les rendements du titre (il est indiqué dans l'instruction générale qu'en vertu des dispositions sur la connaissance du produit, les personnes inscrites devraient comprendre les *critères* de rendement du titre, entre autres éléments).

Information sur la relation

- Nous avons précisé que la description des limites des produits et services offerts aux clients ne doit être que de nature *générale*.

- Nous avons étendu l'obligation de fournir une description générale des produits et services que la société inscrite offrira aux clients pour clarifier que toute restriction de la capacité du client de liquider ou de revendre un titre doit être indiquée.

- Nous avons supprimé les restrictions applicables aux produits offerts au client (par exemple, offrir des produits exclusifs seulement) des incidences dont il faut discuter avec les clients.

- Nous avons précisé que l'information à fournir quant à l'incidence des frais sur les rendements des placements d'un client doit être de nature *générale* et ne se rapporter qu'aux incidences *possibles*.

Transition

Nous prévoyons une période de transition progressive dans laquelle les modifications portant sur les conflits d'intérêts et les dispositions connexes relatives à l'information sur la relation entreront en vigueur le 31 décembre 2020, et le reste des modifications, le 31 décembre 2021. Les personnes inscrites devront se conformer aux modifications applicables après ces dates. Il n'existe aucune disposition de protection des droits acquis.

Nous établirons un comité de mise en œuvre chargé de fournir des indications, de répondre aux questions et d'aider autrement les personnes inscrites à mettre en œuvre les modifications.

Nous tenons à préciser que nous ne nous attendons pas à ce que les personnes inscrites mettent à jour toute l'information relative à la connaissance du client qu'elles ont recueillie sur leurs clients actuels et réévaluent la convenance des placements à ces derniers à la date d'entrée en vigueur des modifications pertinentes (le 31 décembre 2021) ou immédiatement après, mais plutôt à ce qu'elles continuent à planifier les réévaluations selon les obligations actuelles d'ici là, et à ce qu'elles le fassent conformément aux modifications par la suite.

Points d'intérêt local

S'il y a lieu, une annexe au présent avis contient de l'information supplémentaire qui se rapporte au territoire intéressé.

Liste d'annexes

Le présent avis contient les annexes suivantes:

- Annexe A – *Résumé des modifications aux textes réglementaires*
- Annexe B – *Résumé des commentaires sur les projets de modification et réponses des ACV*M
- Annexe C – *Liste des intervenants*
- Annex D – *Mise en œuvre des modifications*

On pourra consulter le présent avis sur les sites Web suivants des membres des ACVM :

www.lautorite.qc.ca
www.albertasecurities.com
www.bcsc.bc.ca
www.fcnb.ca
nssc.novascotia.ca
www.osc.gov.on.ca
www.fcaa.gov.sk.ca
www.msc.gov.mb.ca

Questions

Veuillez adresser vos questions à l'une des personnes suivantes :

Martin Picard
Analyste expert à l'encadrement des intermédiaires
Direction de l'encadrement des intermédiaires
Autorité des marchés financiers
514 395-0337 et 1 877 525-0337
martin.picard@lautorite.qc.ca

Sophie Jean
Directrice de projets
Direction de l'encadrement des intermédiaires
Autorité des marchés financiers
514 395-0337 et 1 877 525-0337
sophie.jean@lautorite.qc.ca

Sandrine Siewe
Analyste
Direction de l'encadrement des intermédiaires
Autorité des marchés financiers
514 395-0337 et 1 877 525-0337
sandrine.siewe@lautorite.qc.ca

Isaac Filaté
Senior Legal Counsel
Capital Markets Regulation
British Columbia Securities Commission
604 899-6573 et 1 800 373-6393
ifilate@bcsc.bc.ca

Bonnie Kuhn
Senior Legal Counsel
Market Regulation
Alberta Securities Commission
403 355-3890
bonnie.kuhn@asc.ca

Liz Kutarna
Deputy Director, Capital Markets
Securities Division
Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan
306 787-5871
liz.kutarna@gov.sk.ca

Chris Besko
Director, General Counsel
Commission des valeurs mobilières du Manitoba
204 945-2561 et 1 800 655-5244
(sans frais au Manitoba seulement)
chris.besko@gov.mb.ca

Debra Foubert
Director, Compliance and Registrant Regulation
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
416 593-8101
dfoubert@osc.gov.on.ca

Chris Jepson, Senior Legal Counsel
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
416 593-2379
cjepson@osc.gov.on.ca

Erin Seed, Senior Legal Counsel
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
416 596-4264
eseed@osc.gov.on.ca

Kat Szybiak, Senior Legal Counsel
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
416 593-3686
kszybiak@osc.gov.on.ca

Chris Pottie
Deputy Director, Registration & Compliance
Nova Scotia Securities Commission
902 424-5393
Christ.pottie@novascotia.ca

Steven Dowling
Acting Director
Consumer, Labour and Financial Services Division
Justice and Public Safety
Gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard
902 368-4551
sddowling@gov.pe.ca

Jason Alcorn
Conseiller juridique principal et conseiller spécial du directeur général
Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau- Brunswick
506 643-7857
jason.alcorn@fcnb.ca

John O'Brien
Superintendent of Securities
Service NL
Gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador
709 729-4909
johnobrien@gov.nl.ca

Jeff Mason
Directeur du Bureau d'enregistrement
Ministère de la Justice
Gouvernement du Nunavut
867 975-6591
jmason@gov.nu.ca

Thomas Hall
Surintendant des valeurs mobilières
Ministère de la Justice
Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest
867 767-9305
tom_hall@gov.nt.ca

Rhonda Horte
Surintendante adjointe
Bureau du surintendant des valeurs mobilières du Yukon
867 667-5466
rhonda.horte@gov.yk.ca

ANNEXE A

RÉSUMÉ DES MODIFICATIONS AUX TEXTES RÉGLEMENTAIRES

La présente annexe résume les modifications aux versions actuelles du règlement et de l'instruction générale. Outre celles résumés dans la présente annexe, les modifications comprennent aussi des changements rédactionnels d'ordre technique et des précisions.

Dispenses
Les dispenses suivantes continueront de s'appliquer ou ont été élargies :

- certaines obligations de connaissance du client et l'obligation d'évaluation de la convenance au client ne s'appliquent pas à certains clients autorisés, s'ils y ont consenti;

- l'obligation d'évaluation de la convenance au client et les obligations connexes de connaissance du client ne s'appliquent pas aux personnes inscrites qui traitent avec les clients comme courtiers exécutants (qui sont visées par les Règles des courtiers membres de l'OCRCVM) ou à l'égard d'opérations exécutées suivant les instructions du gestionnaire de portefeuille;

- les gestionnaires de fonds d'investissement sont dispensés de l'application des dispositions portant sur ce qui suit, à moins d'être aussi inscrits dans une catégorie de courtier ou de conseiller :
  - connaissance du client;
  - connaissance du produit;
  - évaluation de la convenance;

- les obligations en matière de conflits d'intérêts prévues aux articles 13.4 et 13.4.1 ne s'appliquent pas aux gestionnaires de fonds d'investissement à l'égard des fonds d'investissement visés par le *Règlement 81-107 sur le comité d'examen indépendant des fonds d'investissement.*

Obligations de garde incombant aux courtiers en épargne collective inscrits au Québec - partie 9 [Adhésion à l'organisme d'autoréglementation]
Par souci de clarté, nous ajoutons à l'article 9.4 des dispositions selon lesquelles les courtiers en épargne collective inscrits au Québec qui sont membres de l'ACFM peuvent se prévaloir de certaines des dispenses consenties aux membres de l'ACFM en vertu des paragraphes 1 et 2 de cet article concernant la garde des actifs, sous réserve qu'ils se conforment aux dispositions correspondantes de l'ACFM.

Contrôles internes et systèmes – partie 11
Les modifications prévoient des changements aux obligations en matière de formation et de conservation des dossiers correspondant aux obligations nouvelles et rehaussées de connaissance du client, de connaissance du produit, d'évaluation de la convenance au client et en matière de conflits d'intérêts.

- L'article 11.1 [*Système de conformité et formation*] est étoffé pour exiger des sociétés inscrites d'offrir à leurs personnes physiques inscrites une formation sur la conformité à la législation en valeurs mobilières, notamment aux obligations relatives à ce qui suit :
    - la connaissance du client, la connaissance du produit et l'évaluation de la convenance au client;
    - les conflits d'intérêts.

- La portée de l'article 11.5 [*Dispositions générales concernant les dossiers*] est élargie pour englober les obligations suivantes :
    - justifier du respect des obligations de connaissance du produit;
    - démontrer la façon dont la société a traité ou compte traiter les conflits d'intérêts relevés conformément aux articles 13.4 et 13.4.1 au mieux des intérêts de ses clients;
    - documenter :
        - les pratiques commerciales, mécanismes de rémunération et mesures incitatives de la société;
        - les autres mécanismes de rémunération et mesures incitatives dont la société ou ses personnes physiques inscrites, ou les entités qui ont des liens avec elle ou sont membres du même groupe qu'elle, peuvent tirer parti;
    - justifier du respect des obligations relatives aux communications trompeuses.

Nous avons ajouté dans l'instruction générale des indications sur nos attentes concernant les programmes de formation offerts par les sociétés, particulièrement à l'égard de la façon de traiter les conflits d'intérêts au mieux des intérêts des clients, ainsi que sur les politiques et procédures relatives aux nouvelles obligations de tenue des dossiers.

Connaissance du client – article 13.2

Les modifications étendent les obligations de connaissance du client prévues à l'article 13.2 [*Connaissance du client*] pour étayer le rehaussement de l'obligation d'évaluation de la convenance au client en précisant le contenu et la portée du processus de connaissance du client.

- Sous-paragraphe *c* du paragraphe 2 de l'article 13.2 – sous-paragraphe élargissant la liste des renseignements que les personnes inscrites doivent recueillir afin de connaître et de comprendre suffisamment bien leur client pour s'acquitter de leurs obligations d'évaluation de la convenance à ce dernier; l'information supplémentaire suivante est notamment requise sur le client :
    - sa situation personnelle (qui ne se limite pas à la situation financière);
    - ses connaissances en matière de placement;
    - son profil de risque (les indications précisent que cela comprend tant sa tolérance au risque que sa capacité de prendre des risques);
    - son horizon temporel de placement.

- Paragraphe 3.1 de l'article 13.2 – nouveau paragraphe obligeant les personnes inscrites à prendre des mesures raisonnables pour obtenir du client la confirmation que l'information recueillie à son sujet est exacte.

- Paragraphe 4 de l'article 13.2 – élargissement de l'obligation de tenir à jour l'information relative à la connaissance du client pour exiger expressément la mise à jour de cette information si la personne inscrite a connaissance d'un changement significatif dans celle-ci.

- Paragraphe 4.1 de l'article 13.2 – nouveau paragraphe précisant la fréquence minimale à laquelle l'information recueillie sur le client doit être revue, soit :
    - dans le cas d'un compte géré, une fois tous les 12 mois;
    - dans le cas d'un courtier sur le marché dispensé, dans les 12 mois précédant la réalisation d'une opération ou la formulation d'une recommandation;
    - dans les autres cas, une fois tous les 36 mois.

- Nouvelles indications dans l'instruction générale portant, entre autres, sur ce qui suit :
    - les façons dont la personne inscrite peut adapter son processus de connaissance du client à son modèle d'entreprise et à la nature de ses relations avec les clients;
    - la collecte d'information au sujet du client au moyen de la technologie;
    - nos attentes quant à l'information que les personnes inscrites doivent recueillir sur le client, sur une base continue, pour respecter les obligations prévues en la matière dans le règlement.

Connaissance du produit – nouvel article 13.2.1

Le règlement ne prévoit actuellement aucune obligation explicite concernant la connaissance du produit, alors que l'instruction générale ne donne que des indications de principe à propos de nos attentes à cet égard dans le contexte des obligations de convenance au client et de compétence. Les modifications introduisent dans le règlement une obligation expresse de connaissance du produit sous forme du nouvel article 13.2.1 [*Connaissance du produit*]. À l'instar des obligations rehaussées relatives à la connaissance du client, cet ajout vise à étayer l'obligation étendue d'évaluation de la convenance au client.

- Paragraphe 1 de l'article 13.2.1 – obligation pour les sociétés inscrites de prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que les titres qu'elles offrent aux clients remplissent les conditions suivantes :
    - ils ont fait l'objet d'une évaluation portant sur leurs aspects pertinents, notamment leur structure, leurs caractéristiques et leurs risques, ainsi que les frais initiaux et continus qui y sont associés et leur incidence;
    - ils ont été approuvés pour être offerts aux clients;

- ils sont surveillés relativement à tout changement significatif qui s'y rapporte.

- Paragraphe 2 de l'article 13.2.1 – obligations pour les personnes physiques inscrites de prendre des mesures raisonnables pour comprendre suffisamment les titres qu'elles achètent ou vendent pour un client, ou lui recommandent, notamment l'incidence des frais initiaux et continus qui sont associés à leur acquisition et à leur détention, dans le but de leur permettre d'évaluer la convenance au client.

- Paragraphe 3 de l'article 13.2.1 – les personnes physiques inscrites ne peuvent acheter de titres pour un client ou ne lui en recommander que s'ils ont été approuvés par la société pour être offerts aux clients.

L'instruction générale inscrit dans la réglementation nos attentes en matière de connaissance du produit énoncées dans des indications antérieures des ACVM et des OAR à l'endroit des sociétés et des personnes inscrites. Elle expose aussi notre point de vue sur la manière dont les sociétés peuvent adapter leurs processus afin de respecter l'obligation de connaissance du produit :

- selon leur modèle d'entreprise;
- selon le type de titre;
- lorsque d'autres personnes inscrites participent à l'offre d'un titre au client;
- lorsqu'un titre leur est transféré.

Convenance au client – article 13.3

Les modifications rehaussent l'obligation d'évaluation de la convenance au client prévue à l'article 13.3 [*Évaluation de la convenance au client*] en y ajoutant, entre autres, une nouvelle exigence fondamentale pour les personnes inscrites de donner préséance aux intérêts des clients.

- Paragraphe 1 de l'article 13.3 – remplacement de l'obligation actuelle de convenance au client par un nouveau paragraphe prévoyant que, avant d'ouvrir un compte pour un client, d'acheter, de vendre, de déposer, d'échanger ou de transférer des titres à l'égard du compte, ou de prendre, y compris en vertu d'un pouvoir discrétionnaire, ou de recommander toute autre mesure relative à un placement, la personne inscrite doit établir de façon raisonnable que la mesure respecte les critères suivants :
  - elle convient au client, selon les facteurs suivants :
    - l'information recueillie au sujet du client;
    - l'évaluation ou la compréhension du titre par la personne inscrite;
    - les conséquences de la mesure sur le compte du client, notamment sur sa concentration et sa liquidité;
    - l'incidence réelle et potentielle des coûts sur les rendements des placements du client;
    - un ensemble raisonnable d'autres mesures qu'elle peut adopter par l'entremise de la société inscrite au moment de l'évaluation;

- la mesure donne préséance à l'intérêt du client.

- Paragraphe 2 de l'article 13.3 – nouveau paragraphe prévoyant que la personne inscrite sera tenue d'examiner le compte du client et les titres qui le composent conformément au paragraphe 1 de cet article, et de prendre, dans un délai raisonnable, les mesures qui s'imposent dans les cas suivants :
    - une personne physique inscrite est désignée comme responsable du compte;
    - elle a connaissance d'un changement dans un titre du compte ou dans l'information recueillie au sujet du client pouvant faire que le titre ou le compte ne respecte plus les critères d'évaluation de la convenance au client;
    - elle a entrepris l'examen de l'information au sujet du client.

- Paragraphe 2.1 de l'article 13.3 – nouveau paragraphe remplaçant la disposition actuelle sur les opérations exécutées selon les instructions du client.

Les indications ajoutées dans l'instruction générale énoncent nos attentes quant à la manière dont les personnes inscrites peuvent satisfaire à leurs obligations rehaussées d'évaluation de la convenance au client. Nous y précisons que, si nous examinons une évaluation de la convenance, notre examen ne sera pas rétrospectif et portera sur les mesures qu'aurait prises une personne inscrite raisonnable dans les mêmes circonstances.

Renonciations – article 13.3.1
Nouvel article regroupant les dispenses de certaines obligations de connaissance du client et de l'obligation d'évaluation de la convenance au client à l'égard de certains clients autorisés, s'ils y consentent.

Conflits d'intérêts - section 2 de la partie 13
Les modifications apportées aux obligations en matière de conflits d'intérêts prévues à la section 2 *[Conflits d'intérêts]* de la partie 13, notamment, introduisent une obligation de traiter les conflits d'intérêts importants au mieux des intérêts du client.

- Article 13.4 [*Repérage, traitement et déclaration des conflits d'intérêts importants – société inscrite*] – obligations nouvelles et révisées pour la société inscrite de faire ce qui suit :
    - repérer les conflits d'intérêts importants existants ou raisonnablement prévisibles entre elle-même et le client ou toute personne physique agissant pour son compte;
    - traiter tous les conflits d'intérêts importants au mieux des intérêts du client;
    - éviter tout conflit d'intérêts important ne pouvant être traité autrement au mieux des intérêts du client;
    - déclarer au client concerné les conflits d'intérêts importants à l'ouverture du compte ou, dans le cas de ceux n'ayant pas été repérés avant l'ouverture, rapidement après les avoir relevés.

- Dans chaque cas, l'information doit être en évidence, précise et rédigée en langage simple, et décrire les éléments suivants :
    - la nature et la portée du conflit d'intérêts;
    - son incidence potentielle pour le client et le risque qu'il peut poser pour lui;
    - la façon dont il a été ou sera traité.

- Il est expressément énoncé qu'une personne inscrite ne saurait satisfaire à ses obligations de repérer et de traiter les conflits d'intérêts importants *seulement* en fournissant de l'information au client.

- Article 13.4.1 [*Repérage, traitement et déclaration des conflits d'intérêts importants – personne physique inscrite*] – nouvel article ayant un effet similaire à l'article 13.4, si ce n'est que les personnes physiques inscrites doivent rapidement déclarer les conflits d'intérêts repérés à leur société parrainante (il revient à la société de les déclarer au client).

- Article 13.12 [*Restriction en matière d'emprunts ou de prêts aux clients*] – révisions ayant les effets suivants :
    - élargir les dispenses de l'interdiction de prêter des fonds aux clients;
    - ajouter une nouvelle interdiction d'emprunter des fonds aux clients, sous réserve de certaines dispenses.

Les indications ajoutées dans l'instruction générale exposent nos attentes quant à la façon dont les personnes inscrites peuvent mettre en œuvre les obligations en matière de conflits d'intérêts, et donnent des exemples de contrôles que les sociétés inscrites peuvent envisager de mettre en place à ces fins.

Communications trompeuses – section 7 de la partie 13

Les modifications ajoutent un nouvel article 13.18 [*Communications trompeuses*] prévoyant ce qui suit :

- aucune personne inscrite ne peut se présenter d'une manière dont on pourrait raisonnablement s'attendre à ce qu'elle induise une personne en erreur sur les éléments suivants :
    - sa compétence, son expérience, sa qualification ou sa catégorie d'inscription;
    - la nature de la relation actuelle ou potentielle de cette personne avec elle;
    - les produits ou services qu'elle fournit ou fournira.

- la personne inscrite qui interagit avec des clients ne peut utiliser les éléments suivants :
    - un titre, une désignation, une récompense ou une reconnaissance qui se fonde partiellement ou entièrement sur son volume de ventes ou son chiffre d'affaires généré;

- tout titre de direction auquel sa société parrainante ne l'a pas nommée en vertu du droit des sociétés applicable;
- tout titre ou toute désignation que sa société parrainante ne l'a pas autorisée à utiliser.

Des indications connexes figurent dans l'instruction générale.

Information sur la relation – article 14.2
Les modifications apportent des changements aux obligations prévues à l'article 14.2 [*Information sur la relation*] pour maintenir la cohérence avec les obligations nouvelles et rehaussées, et mieux mettre en œuvre le principe énoncé au paragraphe 1 de cet article, à savoir : « la société inscrite transmet au client toute l'information qu'un investisseur raisonnable jugerait importante en ce qui concerne sa relation avec la personne inscrite ».

- Paragraphe 0.1 de l'article 14.2 – ajout de la définition de l'expression « produit exclusif » pour simplifier la rédaction et préciser l'objectif réglementaire.

- Sous-paragraphe *b* du paragraphe 2 de l'article 14.2 – élargissement de l'obligation actuelle de fournir une description générale des produits et services offerts au client par la société inscrite pour inclure les obligations expresses d'indiquer ce qui suit (selon le cas) :
  - toute restriction sur la possibilité pour le client de liquider ou de revendre les titres;
  - les frais de gestion de fonds d'investissement ou les frais continus qui peuvent incomber au client.

- Sous-paragraphe *b.1* du paragraphe 2 de l'article 14.2 – nouvelle obligation de fournir une description générale des limites relatives à la sélection des produits et services qui seront offerts au client par la société inscrite, en indiquant notamment les éléments suivants :
  - si la société offrira principalement ou seulement des produits exclusifs au client;
  - s'il existe d'autres limites relatives à la sélection des produits ou services.

- Sous-paragraphe *k* du paragraphe 2 de l'article 14.2 – harmonisation de l'obligation actuelle de déclarer que la société inscrite est tenue d'évaluer la convenance au client avec les obligations rehaussées d'évaluation de la convenance au client.

- Sous-paragraphe *l* du paragraphe 2 de l'article 14.2 – révision rédactionnelle en vue de lever toute ambiguïté et de préciser l'intention réglementaire conformément aux indications actuellement fournies dans l'instruction.

- Sous-paragraphe *o* du paragraphe 2 de l'article 14.2 – ajout de l'obligation de transmettre une explication générale de l'incidence possible de chacun des éléments suivants sur le rendement des placements du client :

- les frais de fonctionnement;
- les frais liés aux opérations;
- les frais de gestion de fonds d'investissement;
- les frais continus qui peuvent incomber au client.

- Article 14.2.1 [*Information à fournir sur les frais avant d'effectuer les opérations*] – expansion de l'obligation de fournir de l'information sur les frais avant d'effectuer les opérations afin d'exiger expressément la communication du fait qu'il y a ou non des frais de gestion de fonds d'investissement ou des frais continus qui peuvent incomber au client, inspirée des indications actuellement énoncées dans l'instruction générale à cet égard pour les titres d'organismes de placement collectif ainsi que de l'information à fournir dans l'aperçu du fonds devant être transmis au moment de la souscription.

Des indications connexes figurent dans l'instruction générale.

19

ANNEXE B

RÉSUMÉ DES COMMENTAIRES SUR LES PROJETS DE MODIFICATION ET RÉPONSES DES ACVM

La présente annexe est un résumé des commentaires écrits que nous avons reçus du public au sujet des projets de modification et de nos réponses à ces commentaires. Sur les 135 mémoires reçus, 117 proviennent d'intervenants du secteur (notamment des personnes inscrites, des associations sectorielles et des cabinets d'avocats) et 18 d'autres intervenants (dont des investisseurs, des groupes de défense des investisseurs et des universitaires).

L'annexe est divisée comme suit :

1. Commentaires généraux et réponses
2. Commentaires et réponses sur les propositions relatives à la connaissance du client
3. Commentaires et réponses sur les propositions relatives à la connaissance du produit
4. Commentaires et réponses sur les propositions relatives à l'évaluation de la convenance
5. Commentaires et réponses sur les propositions relatives aux conflits d'intérêts
6. Commentaires et réponses sur les propositions relatives aux ententes d'indication de clients
7. Commentaires et réponses sur les propositions relatives à l'information sur la relation
8. Commentaires et réponses sur d'autres propositions
    - Obligation de la société d'offrir une formation
    - Communications trompeuses
    - Obligation relative à la tenue des dossiers

1. Commentaires généraux et réponses

Équilibre entre coûts et avantages

De nombreux intervenants craignent que la mise en œuvre des projets de modification leur impose des coûts supérieurs aux avantages qu'en retireraient les investisseurs, si avantage il y a. Nous reconnaissons que pour certaines personnes inscrites, des coûts considérables seront associés à la mise en œuvre des modifications. Nous sommes conscients qu'il faut atteindre un juste équilibre et considérons que la consultation du public est une étape importante du processus d'évaluation des coûts et des avantages, qui nous permet d'ajuster les propositions avant d'appliquer de nouvelles obligations. Comme suite aux commentaires reçus sur les projets de modification, nous avons apporté un certain nombre de changements visant à répondre aux principales préoccupations concernant les coûts sans pour autant compromettre les avantages que nous prévoyons pour les investisseurs.

Nous ne sommes pas d'accord avec les intervenants qui affirment qu'une mise en application plus serrée des obligations existantes serait une solution de rechange suffisante aux réformes axées sur le client. Nous sommes toujours convaincus que les modifications sont nécessaires et que, conjuguées aux révisions que nous avons apportées, elles établissent un bon équilibre entre coûts et avantages. Nous ne sommes pas non plus d'accord avec les intervenants qui estiment que diverses conséquences imprévues découleraient de la mise en œuvre des réformes axées sur le client, surtout depuis que les projets de modification ont été remaniés pour aboutir aux

modifications. En outre, nous refusons d'accéder à la demande des intervenants qui souhaitent de nouvelles consultations sur les réformes axées sur le client étant donné l'ampleur des consultations menées durant les six années qui ont précédé la publication des projets de modification.

Enfin, nous soulignons que si certaines réformes axées sur le client imposeraient aux personnes inscrites de nouvelles obligations en matière de conduite, d'autres inscrivent dans la réglementation les pratiques exemplaires exposées dans les indications existantes des ACVM et des OAR. L'un des objectifs de la réforme est de réduire le potentiel d'arbitrage réglementaire dans toutes les catégories d'inscription et tous les modèles d'entreprise. Les personnes inscrites qui appliquent déjà ces pratiques exemplaires et celles qui se comportent déjà comme des fiduciaires devraient être moins touchées que d'autres.

Adaptabilité

Des intervenants du secteur sont également préoccupés par le fait que les projets de modification reposent sur un modèle universel. Selon eux, il faudrait plus d'ouverture à ce que les sociétés adaptent les réformes axées sur le client à leurs propres modèle d'entreprise, produits et services et aux différents types de clients qu'elles servent. Nous sommes d'accord avec ces commentaires et avons modifié l'instruction générale pour intégrer l'adaptabilité en fonction des modèles d'entreprise.

Courtiers sur le marché dispensé

Dans l'avis de publication des projets de modification, nous avons expressément invité les intéressés à présenter des commentaires sur la question suivante :

« Les courtiers sur le marché dispensé entretiennent souvent avec leurs clients des relations limitées à une opération ou « épisodiques », au lieu de la nature continue qui caractérise les relations avec le client d'autres catégories de personnes inscrites. Les projets de modification soulèveraient-ils des difficultés de mise en œuvre propres aux relations limitées à une opération, ou auraient-ils d'autres conséquences imprévues à leur égard? »

Des intervenants sont d'avis que les courtiers sur le marché dispensé sont sans doute un cas à part du fait qu'ils ont des relations limitées à une seule opération ou épisodiques avec leurs clients et que, souvent, ils placent les titres non liquides de petits émetteurs. Nous avons donc étudié la question de savoir si des dispenses adaptées à ces courtiers étaient justifiées, mais avons établi que l'approche décrite sous la rubrique *Adaptabilité* est suffisante.

Indications trop prescriptives

Selon quelques intervenants du secteur, les indications données dans l'instruction générale sont trop prescriptives, ne permettent pas aux autorités de respecter le jugement professionnel des personnes inscrites et semblent imposer une obligation de fond. Nous avons révisé les indications proposées à la lumière de ces commentaires et avons fait des ajustements pour que les indications n'imposent pas d'obligation prescriptive et pour que, s'il y avait lieu, le rôle que joue le jugement professionnel soit reconnu. Nous avons harmonisé ces changements avec le besoin

de fournir des indications utiles aux professionnels du secteur qui souhaitent rendre les activités de leur société conformes aux dispositions du règlement, souvent fondées sur des principes.

Les normes «d'agir au mieux des intérêts » et de « donner préséance à l'intérêt du client »

Certains intervenants, principalement les groupes de défense des investisseurs, ont exprimé leur déception face à l'abandon de la norme générale d'agir au mieux des intérêts du client que certains membres des ACVM avaient mise de l'avant lors de consultations antérieures à la publication des projets de modification. Toutefois, en l'absence d'une norme explicite, ils appuient l'approche harmonisée qui introduit le devoir d'agir au mieux des intérêts du client dans les réformes portant sur les conflits d'intérêts et la convenance au client.

Bon nombre d'intervenants du secteur approuvent la renonciation à la norme générale d'agir au mieux des intérêts du client. Ils sont cependant préoccupés par les implications de l'obligation « de donner préséance à l'intérêt du client » et « d'agir au mieux des intérêts du client », y compris par la distinction à établir entre ces deux normes, et entre ces deux normes et une obligation fiduciaire.

Selon nous, le devoir de donner préséance à l'intérêt du client et celui de traiter les *conflits d'intérêts* au mieux des intérêts du client font primer l'intérêt du client. La société inscrite et ses personnes physiques inscrites doivent faire passer les intérêts du client avant les leurs et tout autre intérêt opposé. Pour décrire l'obligation d'*évaluation de la convenance au client*, nous avons utilisé expressément les mots « donner préséance à l'intérêt du client » pour signaler qu'il n'y a pas forcément une « meilleure » façon de procéder. Nous avons inclus des indications connexes dans l'instruction générale.

Les modifications n'imposent pas aux personnes inscrites l'obligation fiduciaire de respecter une norme de conduite réglementaire. Évidemment, il appartiendra toujours aux tribunaux de déterminer si une obligation fiduciaire de common law s'applique dans les cas de poursuites intentées par des clients contre des personnes inscrites[1].

Harmonisation avec les OAR

Certains intervenants ont demandé que les nouvelles obligations soient harmonisées entre les membres des ACVM et les OAR afin d'en renforcer l'application et de les rendre plus facilement opérationnelles pour les sociétés affiliées inscrites dans diverses catégories qui partagent des plateformes. Des intervenants sont d'avis que les projets de modification devraient tenir compte des indications existantes des OAR, car celles-ci sont des normes comprises et reconnaissables.

Les OAR ont participé à l'élaboration des modifications, qui tiennent compte des règles, des politiques et des indications à l'intention de leurs membres. Nous souhaitons que les OAR modifient ces règles, ces politiques et ces indications de manière à respecter tous les points importants des modifications.

[1] Puisque le régime de common law ne s'applique pas au Québec, la portée des obligations de la personne inscrite y est régie par le *Code civil*.

Égalité des conditions de concurrence

Selon les commentaires que nous avons reçus, les réformes axées sur le client entraîneraient une inégalité dans les conditions de concurrence entre les sociétés inscrites, car les produits d'investissement qui ne relèvent pas des ACVM ne seront pas soumis à des obligations comparables.

Nous prenons acte de ce commentaire mais ne pouvons prendre que les règlements qui relèvent de notre compétence. Le fait que les investissements non liés aux valeurs mobilières dans d'autres segments du secteur financier ne seront pas soumis simultanément à des obligations comparables ne signifie pas que nous ne devrions pas réglementer dans la mesure nécessaire les investissements dans les valeurs mobilières.

Mise en application

De nombreux intervenants soulignent que la mise en application efficace des règles sera importante pour assurer l'efficacité des réformes axées sur le client. Nous sommes d'accord. Plus d'un intervenant demandent aussi que les ACVM les assurent qu'elles ne renverseront pas la décision d'une personne inscrite ni ne remplaceront son jugement. Nous avons ajouté des indications à ce sujet dans l'instruction générale.

Dispenses

Des intervenants souhaitent se prévaloir de certaines dispenses relatives aux réformes axées sur le client.

Clients autorisés qui ne sont pas des personnes physiques

Bon nombre d'intervenants suggèrent de dispenser les personnes inscrites des réformes axées sur le client lorsqu'elles traitent avec des clients autorisés qui ne sont pas des personnes physiques, y compris en ce qui a trait aux comptes gérés, étant donné que ce type de clients possèdent une connaissance approfondie des placements, des objectifs de placement ciblés auprès de chaque personne inscrite et la capacité de conclure des contrats afin d'obtenir les protections auxquelles ils s'attendent. Les intervenants demandent que les clients autorisés qui ne sont pas des personnes physiques puissent, à tout le moins, renoncer à certaines des obligations proposées.

Nous ne sommes pas d'accord avec la suggestion selon laquelle les clients autorisés qui ne sont pas des personnes physiques devraient être exclus de l'application des réformes plus largement que ce que prévoit actuellement le règlement. Toutefois, nous avons étendu l'application des dispenses existantes de sorte que les clients autorisés qui ne sont pas des personnes physiques puissent renoncer à leur droit à l'évaluation de la convenance et à la collecte d'information sur le client servant à cette évaluation dans le cas des comptes gérés.

Gestionnaires de portefeuille

Certains intervenants sont d'avis que les gestionnaires de portefeuille exerçant un mandat discrétionnaire devraient être dispensés des obligations rehaussées en matière de conflits d'intérêts, de convenance au client et de connaissance du produit, car ils sont déjà assujettis à une

obligation de compétence supérieure ainsi qu'à une obligation fiduciaire et que leur utilisation des « produits » diffère de celle des autres personnes inscrites.

Nous croyons que de nombreux gestionnaires de portefeuille constateront que les modifications viennent codifier, dans une large mesure, leurs pratiques exemplaires et que, par conséquent, elles sont relativement faciles à mettre en œuvre. Toutefois, nous ne croyons pas qu'il y ait lieu de les dispenser de l'application des modifications, qui sont des obligations de base.

Courtiers en plans de bourses d'études

En raison de leurs modèles d'entreprise, les courtiers en plans de bourses d'études demandent à être dispensés des obligations rehaussées et à avoir la capacité d'adapter le processus à leurs modèles d'entreprise et à la nature de leurs relations avec les clients. Par exemple, ils estiment que l'obligation de mettre régulièrement à jour l'information servant à connaître le client ou celle de procéder à une réévaluation de la convenance seraient contraignantes et ne procureraient aucun avantage au client ou au courtier étant donné la nature des plans de bourses d'études.

Voir notre réponse aux commentaires sous la rubrique *Adaptabilité*.

Sociétés offrant des comptes sans conseils

De nombreux intervenants suggèrent de dispenser les sociétés offrant des comptes sans conseils (c.-à-d. les spécialistes du « courtage à escompte ») de l'application des réformes axées sur le client. Comme ces sociétés ne font pas de recommandations à leurs clients, certaines des nouvelles obligations proposées seraient inutiles dans les circonstances.

Étant donné que les sociétés offrant des comptes sans conseils sont inscrites en tant que courtiers en placement, elles sont assujetties aux règles des membres de l'OCRCVM, qui contiennent des dispositions propres à leur modèle d'exploitation. Il en demeurera de même après la mise en œuvre des modifications, et les changements appropriés seront apportés aux règles des membres de l'OCRCVM. La partie 9 du règlement prévoit certaines dispenses pour les courtiers en placement inscrits qui respectent les obligations équivalentes des règles des membres de l'OCRCVM. Il en demeurera de même après la mise en œuvre des modifications.

Il y a lieu de se reporter à nos commentaires sous la rubrique *Adaptabilité* en ce qui a trait aux obligations à l'égard desquelles les membres de l'OCRCVM ne sont pas dispensés aux termes de la partie 9.

Pour ce qui est des sociétés inscrites qui exécutent des opérations suivant les instructions de conseillers — ce qu'elles peuvent faire sans nécessairement être des sociétés offrant des comptes sans conseils —, les modifications prévoient des dispenses des obligations en matière de convenance au client, de connaissance du client et de connaissance du produit.

Période de transition

Dans le cadre des projets de modification, nous avons proposé le calendrier suivant pour la mise en œuvre des réformes axées sur le client :

- ententes d'indication de clients – dès l'entrée en vigueur, mais dans les trois années suivantes dans le cas des ententes qui existent déjà;

- information sur la relation – un an pour rendre publique l'information conformément à la nouvelle obligation, mais deux ans dans le cas des autres nouvelles obligations;

- connaissance du client, connaissance du produit, convenance au client et conflits d'intérêts – deux ans.

Afin de mettre en œuvre les réformes axées sur le client, les sociétés inscrites devront examiner et modifier leurs systèmes de conformité, et notamment modifier leurs politiques, leurs procédures et leurs contrôles afin que les conflits d'intérêts importants soient traités au mieux des intérêts de leurs clients, et elles devront établir un cadre dans lequel les personnes inscrites donneront préséance à l'intérêt de leurs clients lors de l'évaluation de la convenance, en plus d'offrir une formation à leurs représentants inscrits, le tout, à l'échelle de leurs activités.

Nous ne donnons pas suite aux modifications proposées aux ententes d'indication de clients ni à la proposition relative à l'information à rendre publique. En ce qui a trait aux autres dispositions, nous avons examiné attentivement les commentaires reçus au sujet des périodes de transition proposées, lesquels peuvent être résumés comme suit :

- de nombreux intervenants du secteur estiment qu'il faudrait prévoir plus de temps étant donné l'ampleur et l'incidence des projets de modification, qui nécessiteront l'apport de changements significatifs aux processus, aux systèmes, aux outils et aux programmes de formation; les intervenants suggèrent un minimum de trois ans;

- d'autres intervenants, notamment des groupes de défense des investisseurs, sont d'avis que les périodes de transition proposées sont trop longues;

- certains suggèrent que la période de mise en œuvre ne devrait pas commencer avant que les OAR aient modifié les règles applicables à leurs membres pour les aligner sur les réformes axées sur le client;

- quelques intervenants demandent de préciser si les réformes s'appliqueront pour l'avenir ou si les règles entreront en vigueur à une date déterminée sans protection des droits acquis.

Compte tenu de l'importance des réformes axées sur le client, nous prévoyons la période de transition suivante : les modifications relatives aux conflits d'intérêts et les dispositions connexes relatives à l'information sur la relation doivent entrer en vigueur le 31 décembre 2020 et les autres modifications, le 31 décembre 2021.

Bien que nous reconnaissions l'importance du travail que de nombreuses personnes inscrites devront effectuer pour mettre en œuvre les réformes, nous sommes d'avis que ces périodes seront suffisantes. Afin d'aider les personnes inscrites à mettre les modifications et les réformes en œuvre de manière efficace et dans les délais, nous prévoyons mettre sur pied un comité de mise en œuvre qui sera chargé de leur fournir des indications, de répondre à leurs questions et de leur offrir par ailleurs du soutien.

***Interaction avec le* Règlement 81-105 sur les pratiques commerciales des organismes de placement collectif**

Certains intervenants demandent des précisions sur la façon dont les réformes axées sur le client interagiront avec les obligations actuellement prévues par le *Règlement 81-105 sur les pratiques commerciales des organismes de placement collectif* (le **Règlement 81-105**). Selon certains intervenants, les ACVM devraient envisager d'étendre la portée du Règlement 81-105 à l'ensemble des valeurs mobilières plutôt que de la limiter aux titres d'organismes de placement collectif. Enfin, d'autres intervenants suggèrent d'exclure les pratiques commerciales des organismes de placement collectif de l'application des obligations relatives aux conflits d'intérêts prévues par les réformes.

Les ACVM ont lancé un projet distinct concernant le traitement de certains frais intégrés liés à la vente de titres d'organismes de placement collectif. Les résultats de ces travaux pourraient être intégrés ultérieurement aux réformes axées sur le client.

Suggestions concernant la rédaction

Nous avons reçu un certain nombre de suggestions et de commentaires concernant la rédaction. Nous avons retenu certaines des formulations suggérées, mais n'avons pas inclus dans le présent résumé la liste détaillée des changements rédactionnels que nous avons effectués.

Questions débordant le cadre des réformes axées sur le client

Nous n'avons pas répondu aux commentaires portant sur des questions qui débordent le cadre du projet de réformes axées sur le client, notamment les suivantes :

- la modification de la définition du terme « client autorisé »;
- les titres, les désignations et les normes de compétence;
- la réglementation des planificateurs financiers;
- l'éducation des investisseurs et la sensibilisation;
- le règlement des différends et l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement;
- les rapports sur les coûts et le rendement;
- la restitution aux investisseurs;

- l'article 160.1.1 de la *Loi sur les valeurs mobilières* du Québec portant sur le partage de commission des courtiers en épargne collective et des courtiers en plans de bourses d'études.

2. Commentaires et réponses sur les propositions relatives à la connaissance du client

« Avoir une compréhension approfondie » par opposition à « bien comprendre »

De nombreux intervenants demandent que soit précisé le sens attribué aux expressions « avoir une compréhension approfondie » *(thorough understanding)* et « bien comprendre » *(meaningful understanding)* utilisées dans les indications proposées. Certains intervenants affirment que l'expression « avoir une compréhension approfondie » va trop loin et impose une norme plus stricte que celle qu'exige le règlement.

Nous avons modifié l'instruction générale pour répondre à ces préoccupations en supprimant ces expressions et en expliquant que le processus de connaissance du client doit permettre à la personne inscrite d'acquérir une connaissance suffisante de ses clients pour être en mesure de s'acquitter de ses obligations d'évaluation de la convenance.

Adaptabilité de l'obligation de connaissance du client

La plupart des intervenants du secteur trouvent l'obligation rehaussée de connaissance du client trop prescriptive et sont d'avis que l'information à recueillir devrait être adaptable. Celle-ci devrait en effet se limiter à l'information nécessaire pour faire une recommandation de placement convenable, en fonction du modèle d'entreprise de la personne inscrite, du type de ses clients ainsi que des produits et des services offerts. Certains intervenants demandent aux ACVM de donner des indications sur la manière d'adapter le processus de connaissance du client.

Nous sommes d'accord pour dire que le processus de connaissance du client devrait être adaptable, partant du principe qu'il devrait permettre à la personne inscrite d'avoir une *compréhension suffisante* de ses clients pour être en mesure de s'acquitter de son obligation d'évaluation de la convenance. En réponse aux commentaires, nous avons supprimé certains des éléments les plus prescriptifs de l'instruction générale et clarifié certaines dispositions de la proposition sur la connaissance du client pour préciser que l'obligation de connaissance du client de la personne inscrite est adaptable et technologiquement neutre.

Les indications mentionnent désormais que, bien que le règlement énonce la liste des facteurs dont une personne inscrite doit tenir compte pour obtenir suffisamment d'information relative à la connaissance du client, le détail des renseignements qu'une personne inscrite doit recueillir varie d'un client à l'autre et doit être adapté en fonction des titres et des services offerts au client, du modèle d'entreprise de la société et de la nature de la relation avec le client. Nous donnons des exemples de modèles d'exploitation qui, selon nous, appellent différents niveaux d'information à recueillir.

Échange valable avec le client

Certains intervenants demandent que soit précisé le sens de l'expression « échange valable avec le client » *(meaningful interaction with the client)*, en particulier dans le contexte d'échanges à distance, y compris avec un conseiller en ligne.

Les réformes axées sur le client préservent la neutralité technologique du règlement, conformément à des avis antérieurs tels que l'Avis 31-342 du personnel des ACVM – *Indications à l'intention des gestionnaires de portefeuille relativement aux conseils en ligne*. Nous avons apporté des précisions dans l'instruction générale pour expliquer que des outils tels que les questionnaires normalisés peuvent être utilisés pour recueillir et passer en revue l'information relative à la connaissance du client, *tant qu'il en résulte* un échange valable entre le client et la personne inscrite (c.-à-d. qu'une conversation réelle n'est pas nécessairement requise). En définitive, la personne inscrite demeure responsable du processus, peu importe les outils ou les technologies qu'elle utilise.

Réticence des clients à fournir l'information prescrite relativement à la connaissance du client

Bon nombre d'intervenants du secteur craignent que les clients soient réticents à fournir certains des renseignements prescrits (par exemple, des renseignements concernant leur situation personnelle ou financière) et pensent que les clients devraient pouvoir refuser de fournir certains renseignements. Les intervenants demandent en outre aux ACVM de préciser ce que la personne inscrite doit faire en cas de refus du client de fournir l'information prescrite relativement à la connaissance du client.

Cette préoccupation n'est pas propre aux réformes axées sur le client : les obligations actuelles posent le même problème aux personnes inscrites. Dans l'instruction générale, nous avons ajouté des indications pour expliquer que le refus d'un client de fournir ou de mettre à jour tous les renseignements demandés par une personne inscrite n'empêche pas automatiquement cette dernière de fournir des services au client. Nous précisons de plus que nous nous attendons à ce que les personnes inscrites exercent leur jugement professionnel pour déterminer si elles ont recueilli suffisamment de renseignements pour s'acquitter de leur obligation d'évaluation de la convenance et si ces renseignements sont suffisamment à jour. Les personnes inscrites devraient également envisager de restreindre leurs activités pour le compte de clients à l'égard desquels elles constatent qu'elles n'ont plus suffisamment d'information à jour relativement à la connaissance du client.

Situation financière du client

Certains intervenants craignent que le libellé proposé dans l'instruction générale laisse entendre que les conseillers sont obligés d'obtenir le détail de tous les actifs et passifs d'un client. Ils redoutent qu'une telle obligation soit difficile à respecter, car ces actifs pourraient être détenus auprès de différentes institutions et les personnes inscrites pourraient être dans l'impossibilité d'en surveiller l'évolution.

En réponse à ces préoccupations, nous avons révisé les indications pour préciser que les personnes inscrites doivent *prendre des mesures raisonnables* pour obtenir le détail des actifs financiers. Il est à noter que, dans *certains* cas, une personne inscrite pourrait devoir demander

au client s'il détient d'autres placements que ceux qu'il détient auprès de la personne inscrite pour bien comprendre la situation financière d'un client, par exemple, lorsque ce dernier utilise l'effet de levier ou qu'il emprunte de l'argent pour investir, ou pour vérifier si, en conséquence d'un placement, un client pourrait détenir une trop grande quantité d'un titre en particulier ou de placements dans un secteur en particulier. Voir aussi notre réponse aux commentaires sous la rubrique *Convenance en fonction du portefeuille* ci-après.

Nous avons expliqué que nous ne nous attendons pas à ce que les personnes inscrites surveillent les placements détenus ailleurs qu'auprès d'elles, mais nous nous attendons à ce qu'elles déploient des efforts raisonnables pour garder à jour l'information relative à la connaissance du client conformément aux délais minimaux indiqués dans le règlement. Le principe général veut que la personne inscrite exerce toujours un jugement professionnel au moment de déterminer si elle a obtenu suffisamment d'information relative à la connaissance du client dans les circonstances, compte tenu de sa relation avec le client, pour s'acquitter de son obligation d'évaluation de la convenance.

Rôle du client dans le processus de connaissance du client et documentation du processus

Certains intervenants demandent des indications supplémentaires concernant le rôle du client dans le processus de connaissance du client aux étapes de la cueillette et de la mise à jour des renseignements. De nombreux intervenants demandent aux ACVM d'expliquer comment le processus rehaussé de connaissance du client devrait être documenté. Par exemple, les intervenants se demandent s'il faut exiger la signature du client ou si la personne inscrite peut documenter le processus de connaissance du client en versant des notes au dossier du client.

L'instruction générale prévoit une certaine latitude en ce qui concerne la documentation de la confirmation par le client de l'exactitude de l'information, notamment relativement à tout changement significatif. Cette confirmation peut être officialisée par la signature (manuscrite, électronique ou numérique) du client ou par d'autres moyens comme des notes versées au dossier du client qui énoncent en détail l'instruction donnée par le client de modifier l'information. L'instruction générale suggère également la mise en place de contrôles supplémentaires pour la modification de renseignements sensibles, tels que le nom du client, son adresse ou ses renseignements bancaires, de tels changements pouvant être source de fraude.

Par ailleurs, nous avons ajouté des indications selon lesquelles la personne inscrite doit profiter de la collecte initiale d'information relative à la connaissance du client pour expliquer le rôle du client dans le maintien à jour de l'information qu'elle détient.

Besoins et objectifs de placement du client

Certains intervenants se disent préoccupés par les dispositions de l'instruction générale selon lesquelles la personne inscrite doit calculer le rendement requis pour atteindre les objectifs financiers du client. Selon eux, une telle obligation créerait des attentes irréalistes en ce qui a trait à la performance et entraînerait des responsabilités involontaires pour la société inscrite et les personnes physiques inscrites.

Des intervenants font valoir qu'une telle obligation est incompatible avec leur modèle d'entreprise et que leurs personnes physiques inscrites n'ont pas la formation voulue.

D’autres intervenants sont d’accord avec les indications, mais demandent que les placements détenus par l’intermédiaire de la personne inscrite soient limités.

L’instruction générale inclut désormais une analyse révisée des manières dont une personne inscrite peut établir les besoins et les objectifs de placement d’un client. En effet, selon la nature de la relation et le modèle d’entreprise, une personne inscrite peut trouver utile de fixer des objectifs de placement pour le compte ou le portefeuille du client, en élaborant une politique de placement, par exemple. Nous précisons que nous nous attendons à ce que dans de tels cas, la personne inscrite fixe des objectifs de placement précis et mesurables, à ce qu’elle élabore des scénarios de rendement de placements raisonnables pour le compte et à ce qu’elle informe régulièrement le client des progrès réalisés dans la poursuite de ces objectifs.

Profil de risque

Des intervenants demandent que soit incluse dans le règlement une définition du terme « profil de risque » qui tient compte de la capacité de prendre des risques et de la tolérance au risque. Bon nombre d’intervenants demandent aux ACVM de préciser ce qu’elles entendent par « attitude par rapport au risque » (*risk attitude*), « capacité de prendre des risques » (*risk capacity*) et « tolérance au risque » (*risk tolerance*). D’autres intervenants sont d’avis qu’il devrait être permis aux personnes inscrites d’élaborer leurs propres profils de risque.

Nous avons révisé les indications et apporté des précisions concernant la définition du profil de risque d’un client.

Maintien à jour de l’information relative à la connaissance du client

Un intervenant soutient que toutes les personnes inscrites devraient être obligées de passer en revue l’information relative à la connaissance du client avec chaque client au moins une fois l’an, tandis qu’un autre recommande que cet examen soit fait au moins aux deux ans. D’autres intervenants trouvent que les délais minimaux proposés sont trop courts et trop stricts. Nombreux sont les intervenants qui n’expriment pas d’inquiétudes par rapport aux délais minimaux prescrits proposés, mais demandent un assouplissement et des précisions concernant la gestion de la mise à jour de cette information par les personnes inscrites.

Des intervenants demandent par ailleurs aux ACVM de confirmer que cette responsabilité n’oblige pas la personne inscrite à recueillir à nouveau l’information relative à la connaissance du client.

Enfin, certains intervenants estiment que l’utilité de passer en revue l’information relative à la connaissance du client peut être limitée dans certaines circonstances, comme dans le cas d’un client qui détient comme seul titre dans son portefeuille un produit du marché dispensé bloqué pour une période de cinq ans ou dans le cas de clients autorisés qui ne sont pas des personnes physiques dont l’information relative à la connaissance du client n’est pas susceptible de changer beaucoup ou souvent.

Nous ne pensons pas que les délais minimaux prescrits imposent des obligations rigides ou sont déraisonnables. Une personne inscrite doit faire des efforts raisonnables pour maintenir suffisamment à jour l’information relative à la connaissance du client afin de s’acquitter de son

obligation d'évaluation de la convenance. Les personnes inscrites peuvent fixer leur propre fréquence d'examen de l'information relative à la connaissance du client, mais nous nous attendons à ce que cette information soit passée en revue *au moins à la fréquence* indiquée dans le règlement.

Comme nous l'avons mentionné, il n'est pas obligatoire que l'examen de l'information sur le client prenne la forme d'une conversation en personne avec celui-ci. Les indications précisent que divers outils, dont les questionnaires en ligne, peuvent être utilisés, *tant qu'il en résulte* un échange valable avec le client.

Nous avons par ailleurs précisé dans l'instruction générale que nous ne nous attendons pas à ce que les personnes inscrites, quelles que soient les circonstances, repartent de zéro et recueillent à nouveau tous les renseignements sur le client à chaque examen, ou dans tous les cas de changements potentiels.

Clarification de l'expression « devrait raisonnablement avoir connaissance »

Un petit nombre d'intervenants sont d'avis que l'obligation d'avoir à passer en revue et à mettre à jour l'information relative à la connaissance du client dans certaines circonstances et dans des délais précis pourrait être incompatible avec l'obligation de prendre des « mesures raisonnables » pour maintenir à jour l'information relative à la connaissance du client. Ils se demandent jusqu'à quel point la personne inscrite devrait surveiller les activités d'un client pour se conformer à l'obligation proposée de passer en revue l'information relative à la connaissance du client lorsque la personne inscrite « devrait raisonnablement avoir connaissance d'un changement significatif dans cette information. »

Nous avons réagi à cette préoccupation en supprimant le passage « devrait raisonnablement avoir connaissance » dans le règlement. Désormais, les personnes inscrites ne sont obligées de réagir que lorsqu'elles constatent un changement significatif dans l'information relative au client.

Nous avons ajouté de nouvelles indications sur ce que nous considérons comme un « changement significatif » dans l'information relative au client et sur la manière dont les personnes inscrites peuvent réagir à un tel changement, et nous avons précisé que nous nous attendons notamment à ce que les personnes inscrites fassent des recherches raisonnables pour déterminer si un tel changement s'est produit.

3. Commentaires et réponses sur les propositions relatives à la connaissance du produit

Nous avons reçu beaucoup de commentaires sur ce volet des réformes axées sur le client. Ainsi, l'obligation de connaissance du produit :

- serait trop contraignante, fastidieuse, coûteuse et peu pratique;
- entraînerait des conséquences imprévues, comme un rétrécissement des listes de produits et donc des choix offerts aux investisseurs;

- ne serait pas assez flexible pour s'adapter à différents modèles d'entreprise ou à des types de titres comportant des attributs et des risques différents, et ne serait pas opérationnelle dans un monde où des sociétés peuvent offrir des milliers de produits différents.

Compréhension, approbation et surveillance des titres

Les intervenants considèrent, dans l'ensemble, que l'obligation pour la société de comprendre un titre devrait être modulable selon le type ou la complexité du titre, et ils demandent des clarifications sur la manière dont l'obligation de connaissance du produit s'appliquerait dans un contexte de fonds de fonds, lorsqu'il y a un sous-conseiller ou lorsqu'on a recours à un portefeuille type ou à un fonds en gestion commune exclusif.

Les intervenants sont tout particulièrement préoccupés par l'obligation proposée voulant que la société compare un titre qu'elle entend offrir aux clients avec des titres semblables offerts sur le marché, la majorité des intervenants estimant que cette obligation de comparer avec le marché est impossible à appliquer.

Selon de nombreux intervenants, l'importance accordée aux coûts est exagérée et l'accent mis sur les rendements est problématique. Les intervenants pensent aussi qu'une enquête indépendante sur les titres ne serait pas nécessaire dans tous les cas, et que les personnes inscrites devraient pouvoir s'en remettre aux documents d'information réglementaires des émetteurs lorsqu'elles procèdent à un contrôle diligent.

Bon nombre d'intervenants demandent plus de flexibilité pour le processus d'approbation des titres.

Enfin, des intervenants affirment que l'obligation de surveiller et de réévaluer les titres en permanence, notamment en ce qui concerne leur compétitivité, serait onéreuse et fastidieuse. Certains d'entre eux expriment aussi des doutes quant à l'utilité de surveiller en permanence des titres non liquides.

Obligation de connaissance du produit pour les personnes physiques inscrites

Il y a eu de la confusion chez de nombreux intervenants au sujet de l'obligation pour les personnes physiques inscrites de comprendre généralement tous les titres que la société leur permet de vendre ou de recommander, et d'avoir une compréhension approfondie des titres qu'elles vendent ou recommandent effectivement.

Transferts dans le compte et opérations exécutées suivant les instructions du client

Les intervenants craignent que le projet d'obligation relative aux transferts de titres dans les comptes détenus auprès de la société soit irréalisable et ait la conséquence imprévue de limiter la capacité des investisseurs de transférer des comptes ou de forcer la vente de titres. Bien des intervenants remettent en cause le degré de connaissance du produit exigé à l'égard d'un titre acquis par un client dans le cadre d'une opération exécutée suivant ses instructions dans le contexte où la société n'offre pas par ailleurs ce titre aux clients.

Dispenses

Des intervenants demandent des dispenses de certains ou de l'ensemble des éléments de l'obligation de connaissance du produit. Ils demandent par exemple que des dispenses soient accordées aux gestionnaires de portefeuille dans certaines circonstances, aux sociétés et à leurs personnes physiques inscrites qui font affaire avec des clients autorisés et aux sociétés qui ne vendent que des produits exclusifs ou qui vendent des titres du marché dispensé ou des titres non liquides.

Étude des commentaires reçus et clarification de l'obligation de connaissance du produit

Comme il est indiqué dans les projets de modification, les dispositions des projets de modification relatives à la connaissance du produit visent à établir des règles explicites en la matière et à donner des indications plus détaillées dans l'instruction générale qui codifient les indications existantes des ACVM et des OAR, en plus de viser à étayer l'obligation rehaussée d'évaluation de la convenance et à accroître la rigueur et la transparence quant aux titres et aux services que les personnes inscrites peuvent offrir à leurs clients.

Par suite de notre analyse des commentaires reçus, nous avons apporté les changements suivants aux obligations imposées par le règlement :

- nous avons supprimé l'obligation pour la société inscrite de comparer le titre qu'elle souhaite offrir aux clients avec des titres semblables offerts sur le marché (obligation de comparer avec le marché);

- nous avons resserré l'obligation pour la société de surveiller et de réévaluer les titres pour ne conserver que l'obligation de surveiller les changements significatifs se rapportant aux titres qu'elle offre aux clients;

- nous avons supprimé l'obligation voulant que la société inscrite maintienne une offre de titres et de services qui est cohérente avec la façon dont elle se présente (à notre avis, cette obligation est inutile étant donné qu'il est prévu à l'article 13.18 que la société inscrite ne peut se présenter d'une manière dont on pourrait raisonnablement s'attendre à ce qu'elle induise une personne en erreur sur les produits ou les services qui seront fournis par la société);

- nous avons révisé l'obligation des personnes physiques inscrites pour préciser que les mesures que celles-ci doivent prendre pour comprendre les titres qu'elles achètent ou vendent pour les clients ou qu'elles leur recommandent sont les mesures raisonnables qui leur permettent de s'acquitter de leurs obligations en vertu de l'article 13.3 [évaluation de la convenance];

- nous avons supprimé les dispositions du paragraphe 6 de l'article 13.2.1 des projets de modification concernant le transfert de titres dans un compte détenu auprès d'une société.

Nous avons clarifié comme suit nos attentes indiquées dans l'instruction générale :

- afin d'accorder aux sociétés la flexibilité nécessaire pour établir les processus adéquats d'examen, d'approbation et de surveillance, en reconnaissance du fait que ces processus peuvent varier selon le modèle d'entreprise de la société, le type de titres offerts, la compétence des personnes physiques inscrites de la société et la nature de la relation qu'entretiennent la société et ses personnes physiques inscrites avec les clients;

- afin de préciser que la portée des processus d'examen, d'approbation et de surveillance requis peut varier selon la structure, les caractéristiques et les risques des titres à l'étude, et qu'un traitement au cas par cas ne sera pas toujours obligatoire;

- afin de préciser que nous ne nous attendons pas à ce que les processus d'examen, d'approbation et de surveillance soient doublés lorsque plusieurs personnes inscrites offrent des titres;

- afin de préciser que les personnes inscrites doivent comprendre le fondement du rendement d'un titre (nous avons conservé l'importance de comprendre les frais initiaux et continus associés aux titres et leur incidence);

- afin de préciser que des contrôles diligents supplémentaires pourraient être nécessaires s'il y a lieu de remettre en cause la validité des renseignements concernant l'émetteur ou si les renseignements fournis au sujet de titres ne sont pas suffisants pour permettre une évaluation pertinente (en reconnaissance du fait qu'un contrôle diligent des titres n'est pas nécessaire dans tous les cas);

- afin de préciser que nous nous attendons à ce que les personnes physiques inscrites aient, selon leur compétence, une compréhension générale des types de titres que la société inscrite leur permet d'acheter ou de vendre aux clients ou de leur recommander;

- afin de préciser que nous nous attendons à ce que les personnes inscrites prennent les mesures raisonnables pour évaluer et comprendre les titres qui sont transférés dans un compte détenu auprès d'une société à partir d'un compte détenu auprès d'une autre personne inscrite ainsi que les titres qui sont issus d'une opération exécutée suivant les instructions du client, dans un délai raisonnable après le transfert ou l'opération, et que nous nous attendons plus particulièrement à ce que les personnes physiques inscrites comprennent bien tous les titres détenus dans le compte d'un client, y compris ceux qui sont détenus par suite d'un transfert dans le compte du client ou d'une opération exécutée suivant les instructions du client, pour pouvoir procéder à l'évaluation périodique obligatoire de la convenance, en reconnaissance du fait que le degré de compréhension requis peut dépendre de la nature des titres, de la situation et des objectifs de placement du client ainsi que de la relation entre le client et la personne inscrite.

Nous avons étudié les demandes de dispenses dans le contexte de l'obligation révisée de connaissance du produit. Nous avons inclus une dispense pour les courtiers inscrits à l'égard des titres achetés ou vendus pour un client uniquement suivant les instructions d'un conseiller inscrit agissant pour le client, et signalons que l'obligation de connaissance du produit pour les courtiers

exécutants sera traitée dans les règles de l'OCRCVM. Nous n'avons pas inclus dans la révision de l'obligation de connaissance du produit de dispense pour les gestionnaires de portefeuille ou pour les situations où le client autorisé a renoncé à son droit de demander l'évaluation de la convenance. Nous nous attendons toujours à ce que la société et ses personnes physiques inscrites comprennent bien les titres dans ces situations.

4. Commentaires et réponses sur les propositions relatives à l'évaluation de la convenance

Donner préséance à l'intérêt du client

Certains intervenants considèrent que le concept consistant à « donner préséance à l'intérêt du client » est vague, ce qui est source d'incertitude quant à la preuve de conformité devant être faite par les personnes inscrites. Certains intervenants suggèrent que les ACVM prévoient une disposition d'exonération énonçant les mesures qu'une personne inscrite peut prendre pour être considérée comme ayant respecté cette norme. Plusieurs intervenants suggèrent que les personnes inscrites qui répondent aux facteurs précis d'évaluation de la convenance énoncés aux dispositions *i* à *vii* du sous-paragraphe *a* du paragraphe 1 de l'article 13.3 des projets de modification soient réputées avoir satisfait à l'obligation de donner préséance à l'intérêt du client.

Nous prenons acte des commentaires. Le concept consistant à « donner préséance à l'intérêt du client » se veut une norme générale fondée sur des principes. Par conséquent, nous n'avons pas intégré de disposition d'exonération, comme le proposent certains intervenants. Toutefois, nous avons fourni quelques détails supplémentaires sur ce principe général dans l'instruction générale afin de le rendre plus clair. Par exemple, nous reconnaissons ce qui suit :

- lorsqu'elle recommande des titres ou des services aux clients ou prend des décisions pour des clients, la personne inscrite peut choisir parmi plusieurs options ou solutions pour répondre à cette obligation rehaussée d'évaluation de la convenance;

- selon les circonstances, comme la nature des titres et des services offerts par la société et la situation particulière du client, tous les facteurs qui déterminent la convenance prévus au sous-paragraphe *a* du paragraphe 1 de l'article 13.3 du règlement pourraient ne pas s'appliquer de façon égale à chaque évaluation de la convenance, et on s'attend à ce que les personnes inscrites exercent leur jugement professionnel pour décider de la pondération à accorder à chacun des facteurs, sous réserve du respect de la norme générale consistant à donner préséance à l'intérêt du client lorsqu'elles évaluent la convenance;

- lorsqu'il s'agit de choisir entre plusieurs options convenables, la norme générale signifie que les personnes inscrites doivent faire passer l'intérêt du client avant les leurs et tout autre intérêt opposé, comme un niveau de rémunération plus élevé ou d'autres incitatifs;

- le fait de satisfaire aux critères d'évaluation de la convenance, y compris l'obligation de « donner préséance à l'intérêt du client », n'implique pas qu'un résultat particulier pour le client est garanti.

Nous expliquons également dans l'instruction générale la façon dont la norme consistant à donner préséance à l'intérêt du client et les facteurs déterminant la convenance s'appliquent à l'évaluation de la convenance du type de compte, aux examens périodiques du compte d'un client, aux mesures prises en réponse aux instructions du client et à la liquidation des titres, ainsi qu'à l'approche globale en matière d'évaluation de la convenance au client.

Nous croyons que les modifications que nous avons apportées au règlement et à l'instruction générale confèrent souplesse et clarté à la façon de se conformer à l'obligation d'évaluation de la convenance, y compris l'obligation de donner préséance à l'intérêt du client.

Obligations trop prescriptives

Bien que des intervenants conviennent qu'une personne inscrite devrait déterminer si une mesure ou une recommandation relative à un placement est convenable, ils sont d'avis que la liste détaillée des facteurs énoncée au sous-paragraphe *a* du paragraphe 1 de l'article 13.3 du règlement est trop prescriptive et qu'il conviendrait mieux de l'inclure dans les indications, étant donné ce qui suit :

- tous les facteurs ne seront pas nécessairement applicables à chaque type de mesure ou de recommandation relative à un placement,

- une opération effectuée même si tous les facteurs ne peuvent être satisfaits pourrait tout de même donner préséance à l'intérêt du client.

Selon les intervenants, les personnes inscrites devraient pouvoir choisir les critères qui sont pertinents dans les circonstances.

De plus, plusieurs intervenants estiment que le libellé de l'instruction générale concernant les fonds non investis conservés dans un compte est trop prescriptif et que les décisions quant aux fonds à conserver dans le compte d'un client devraient être prises par la personne inscrite et le client, compte tenu des besoins particuliers du client et de la conjoncture du marché.

Nous prenons acte des commentaires et y avons donné suite en supprimant certains des facteurs qu'il était proposé d'ajouter au sous-paragraphe *a* du paragraphe 1 de l'article 13.3 et en ajoutant des mesures d'adaptation dans l'application de l'obligation de convenance au client, ainsi qu'en reconnaissant dans l'instruction générale que les facteurs pourraient ne pas s'appliquer de façon égale à chaque évaluation de la convenance et en indiquant que nous attendons des personnes inscrites qu'elles exercent leur jugement professionnel pour décider de la pondération à accorder à chacun des facteurs et que, globalement, elles donnent préséance à l'intérêt du client lorsqu'elles évaluent la convenance. Nous avons également fourni des indications supplémentaires portant, entre autres, sur des situations particulières comme l'obligation de convenance au client lors d'un transfert dans le compte.

Enfin, nous avons supprimé le libellé de l'instruction générale portant sur les fonds détenus dans le compte d'un client et nous avons clarifié les critères d'évaluation de la convenance en indiquant qu'ils s'appliquent généralement aux décisions concernant les fonds pouvant demeurer non investis dans le compte d'un client, y compris l'obligation de donner préséance à l'intérêt du client lors de la prise de ces décisions.

17

Le coût : facteur à prendre en compte dans l'évaluation de la convenance

Nous avons reçu de nombreux commentaires sur le coût comme facteur à prendre en compte dans l'évaluation de la convenance. Selon des intervenants, les projets de modification placent le coût en tête des facteurs à prendre en compte dans l'évaluation de la convenance alors que d'autres facteurs pourraient également être importants pour cette évaluation, ce qui pourrait inciter les personnes inscrites à favoriser l'option la moins coûteuse, mais pas nécessairement la plus avantageuse pour les clients.

En revanche, certains intervenants conviennent que le coût est l'un des éléments les plus importants qui influent sur les rendements, et un intervenant soutient que lorsqu'elle recommande un titre plus coûteux, la personne inscrite devrait être tenue d'expliquer pour quelle raison ce titre convient au client et d'indiquer de quelle manière il donne préséance à l'intérêt du client.

Nous sommes également d'avis qu'un certain nombre de facteurs devraient être pris en compte dans l'évaluation de la convenance, mais nous réaffirmons que l'impact potentiel et réel des coûts sur le rendement pour le client est un facteur devant être expressément pris en compte dans ce contexte. Nous avons toutefois supprimé de l'instruction générale les indications selon lesquelles nous nous attendons à ce que la personne inscrite recommande au client le titre le moins coûteux à moins d'avoir un fondement raisonnable pour estimer qu'un titre plus coûteux lui conviendrait davantage.

Nous signalons que les ACVM n'ont pas d'attentes voulant que les personnes inscrites choisissent automatiquement les options les moins coûteuses pour satisfaire à leur obligation d'évaluation de la convenance. Toutefois, nous nous attendons à ce que les personnes inscrites évaluent le coût relatif des différentes options offertes aux clients ainsi que l'incidence de ces coûts pour satisfaire à cette obligation. En fin de compte, lorsqu'elles font un choix parmi plusieurs options convenant au client, les personnes inscrites doivent faire passer l'intérêt du client avant les leurs et tout autre intérêt opposé, et consigner en dossier les éléments sur lesquels est évaluée la convenance au client.

Convenance en fonction du portefeuille

De nombreux intervenants soulignent que le facteur voulant que la convenance soit évaluée en fonction du portefeuille du client pourrait ne pas être réalisable ou approprié dans certaines circonstances. Par exemple, il ne serait pas possible d'évaluer la convenance en fonction du portefeuille du client dans le cas où le client :

- a des comptes de placement distincts qui n'ont aucun rapport avec la gestion de ses autres comptes (par exemple, un compte pouvant servir uniquement à des fins spéculatives ou un compte au comptant détenu pour des besoins à court terme ou urgents);

- est peu enclin à donner des renseignements sur les placements qu'il détient ailleurs que chez la personne inscrite (par exemple, le client peut être peu disposé à fournir des renseignements supplémentaires pour une opération de placement relativement simple).

Voici d'autres préoccupations soulevées par les intervenants :

- l'évaluation de la convenance qui tient compte des titres détenus ou gérés ailleurs que chez la personne inscrite est précaire, car celle-ci ne disposera pas d'information continue sur ces titres;
- les clients peuvent être induits en erreur quant au degré d'harmonisation de la stratégie de placement de la personne inscrite avec les stratégies de placement d'autres personnes inscrites;
- l'échange d'information entre des entités juridiques ou des secteurs d'activité pourrait créer des difficultés sur le plan de la réglementation et des systèmes;
- les gestionnaires de portefeuille pourraient en venir à évaluer la convenance au client de titres détenus dans un compte chez une société offrant des comptes sans conseils;
- il se peut que certaines personnes physiques inscrites n'aient pas les compétences voulues pour évaluer la convenance d'autres avoirs;
- lorsque plusieurs gestionnaires travaillent pour le même client, il serait difficile de savoir qui est chargé d'évaluer la convenance globale et de faire les ajustements en conséquence;
- il est difficile d'établir quels sont les comptes à prendre en considération pour évaluer la convenance en fonction du portefeuille (par exemple, cette obligation vise-t-elle les comptes des conjoints, des familles et des enfants adultes?).

Par contre, quelques intervenants recommandent que les personnes inscrites soient tenues de faire des efforts raisonnables pour comprendre les placements d'un client détenus non seulement auprès de la société, mais ailleurs également, afin de formuler des recommandations qui tiennent compte de l'ensemble du portefeuille.

Nous avons supprimé du règlement le facteur proposé voulant que les personnes inscrites tiennent compte de la concentration et de la liquidité dans l'ensemble des comptes du client détenus auprès de la société. De plus, nous avons supprimé les indications voulant qu'une personne inscrite doive obtenir des renseignements sur les autres placements ou avoirs qu'un client détient ailleurs que chez elle afin de documenter son évaluation de leur convenance, puisque nous ne nous attendons pas à ce que la société effectue une telle évaluation en temps réel. Voir aussi notre réponse aux commentaires sous la rubrique *Besoins et objectifs de placement du client* ci-dessus.

Toutefois, à notre avis, pour que la personne inscrite puisse satisfaire aux critères énoncés au sous-paragraphe *b* du paragraphe 1 de l'article 13.3 voulant qu'elle donne préséance à l'intérêt du client, la convenance ne doit pas être évaluée une opération à la fois, mais d'après la situation d'ensemble du client, compte tenu de la relation entre le client et la personne inscrite ainsi que des titres et des services offerts par la personne inscrite. De plus, lorsqu'un client détient plusieurs comptes de placement chez une seule personne inscrite, nous nous attendons à ce que

celle-ci évalue si une recommandation ou une décision pour un compte a une incidence importante sur la concentration et la liquidité des placements du client dans l'ensemble des comptes détenus chez elle. Nous avons étoffé le libellé de l'instruction générale en ce sens.

Variété raisonnable d'autres mesures pouvant être adoptées par la personne inscrite

Certains intervenants demandent des indications supplémentaires concernant l'obligation proposée d'envisager une variété raisonnable d'autres mesures pouvant être adoptées par la personne inscrite et le libellé des indications selon lequel « ce qui constitue une variété raisonnable d'autres recommandations ou décisions dépend des circonstances, notamment la gamme de produits de la société, le degré de compétence de la personne inscrite et la situation particulière du client ». Les intervenants ne savent pas exactement quelles sont les compétences de base et si les autres mesures se limitent ou non aux produits que la personne inscrite est autorisée à vendre.

Selon quelques intervenants, l'obligation devrait aussi inclure l'examen d'une variété raisonnable d'autres mesures offertes par la société inscrite ou généralement disponibles sur le marché.

Nous rappelons que lors de l'évaluation de la convenance au client, la personne inscrite doit tenir compte d'une variété raisonnable (dorénavant appelée « un ensemble raisonnable » dans l'instruction générale) d'autres recommandations ou décisions auxquelles la personne physique inscrite a accès par l'entremise de la société inscrite. Nous avons clarifié le libellé de l'instruction générale pour indiquer que ce qui constitue un ensemble raisonnable d'autres recommandations ou décisions pour un client dépendra des circonstances, notamment les titres et les services offerts au client par la société, le degré de compétence de la personne physique inscrite et la situation particulière du client. Les titres et services que peut offrir la personne physique inscrite par l'entremise de la société inscrite se limitent à ceux qu'elle est autorisée à vendre et peuvent être limités davantage selon les titres et les services offerts par la société au client. Nous soulignons qu'aux termes des obligations d'information sur la relation, les personnes inscrites doivent faire preuve de transparence au sujet des titres et des services qu'elles offrent à un client, et le client doit comprendre ce que la personne inscrite peut offrir ou offrira (et donc ce qui serait considéré comme un ensemble raisonnable d'autres mesures).

Obligation proposée d'évaluer tout autre facteur pertinent selon les circonstances

De nombreux intervenants craignent que l'obligation proposée de tenir compte de tout autre facteur pertinent selon les circonstances ne soit difficile à mettre en œuvre et à respecter. Nous avons supprimé ce facteur du règlement.

Critères déclenchant l'évaluation et la réévaluation de la convenance

Nous avons reçu des commentaires sur les critères déclenchant l'évaluation et la réévaluation de la convenance.

Des intervenants affirment que l'obligation d'évaluer la convenance « avant » un dépôt ou un transfert pourrait entraîner des difficultés opérationnelles et que l'investisseur pourrait ne pas être en mesure d'effectuer des dépôts ou des transferts avec facilité ou dans un délai raisonnable.

20

Selon certains intervenants, il faudrait que cette évaluation soit effectuée « dans un délai raisonnable », ce qui correspondrait aux indications de l'ACFM, plutôt qu'« avant » le dépôt ou le transfert.

Nous avons étoffé le libellé de l'instruction générale pour reconnaître que, dans certains cas, par exemple lorsque des titres sont transférés d'une autre personne inscrite, il pourrait être impossible pour une personne inscrite d'évaluer la convenance avant l'ouverture d'un compte pour le client. Dans ce genre de situation, nous nous attendons à ce que la personne inscrite évalue la convenance dans un délai raisonnable et à ce qu'un processus soit en place pour restreindre les mesures de placement tant que cette évaluation n'aura pas été effectuée.

Des intervenants soulignent également que l'obligation, déclenchée après un événement prévu au paragraphe 2 de l'article 13.3, qui consiste à réévaluer la convenance « rapidement » n'est pas toujours pratique et suggèrent que la réévaluation soit effectuée « dans un délai raisonnable ».

Le libellé du règlement et de l'instruction générale a été clarifié pour indiquer que la réévaluation doit être effectuée « dans un délai raisonnable » dans les circonstances. Nous nous attendons à ce que l'évaluation de la convenance ait lieu en temps opportun, et la détermination d'un délai raisonnable dépendra de la nature de l'événement et des circonstances qui l'entourent.

De plus, nous avons précisé que les événements déclenchant la réévaluation de la convenance prévus aux sous-paragraphes *b* et *c* du paragraphe 2 de l'article 13.3 se produisent lorsqu'une personne inscrite « constate » les changements énoncés dans ces sous-paragraphes. Nous avons également donné des indications supplémentaires dans l'instruction générale concernant nos attentes quant à la fréquence des réévaluations de la convenance lorsqu'une nouvelle personne physique inscrite est désignée comme responsable du compte d'un client et quant à la fréquence de la réévaluation de la convenance du type de compte.

Opérations exécutées suivant les instructions du client

En ce qui concerne les projets de modification de la disposition sur les opérations exécutées suivant les instructions du client, un intervenant affirme que l'obligation faite aux personnes inscrites de recommander une autre mesure serait trop fastidieuse, vague et inutile. Un autre intervenant trouve inquiétant que les indications semblent restreindre la portée de cette disposition aux ordres non sollicités et recommande qu'elles soient révisées pour qu'elles incluent les types de comptes gérés par le client.

Nous ne sommes pas d'accord avec les commentaires selon lesquels la recommandation d'une autre mesure qui répond aux critères d'évaluation de la convenance serait trop fastidieuse ou inutile lorsque le client a donné des instructions qui ne répondraient pas aux critères en matière d'évaluation de la convenance. Une telle recommandation donnerait au client l'occasion de réévaluer le bien-fondé de l'ordre ou des instructions et de disposer d'une autre mesure qui donnerait préséance à son intérêt au moment où la décision de placement est prise. Nous avons clarifié notre intention en n'apportant que des modifications techniques à l'instruction générale.

5. Commentaires et réponses sur les propositions relatives aux conflits d'intérêts

Critère de l'importance des conflits

La majorité des intervenants encouragent vivement les ACVM à maintenir un critère de l'importance pour que les personnes inscrites ne soient obligées de repérer et de traiter que les conflits importants. Les intervenants soutiennent que le repérage et le traitement des conflits de peu d'importance imposeraient un lourd fardeau aux personnes inscrites, sans pour autant procurer une protection et des avantages correspondants aux investisseurs. Par ailleurs, les intervenants mentionnent que l'importance devrait être évaluée au moyen d'autres obligations en matière de conflits, telle que l'obligation de déclaration.

Devant les importantes préoccupations soulevées par les intervenants, nous avons rétabli le critère de l'importance dans le règlement. Les modifications qu'il est proposé d'apporter aux règles en matière de conflits d'intérêts prévoient que chaque conflit d'intérêts important repéré par les personnes physiques inscrites ou leurs sociétés parrainantes doit être traité au mieux des intérêts du client. Les modifications qu'il est proposé d'apporter à l'instruction générale contiennent des indications supplémentaires sur le repérage et le traitement des conflits importants, notamment sur les procédures et les contrôles que les sociétés pourraient mettre en place pour repérer et traiter ces conflits correctement et dans les délais. De la même manière, afin d'éviter les conséquences inattendues, nous avons conservé le critère de l'importance existant pour les obligations d'information, de sorte que la personne inscrite n'est tenue de déclarer par écrit aux clients dont les intérêts sont en jeu que les conflits d'intérêts importants repérés dont un client raisonnable s'attendrait à être informé.

Norme d'agir au mieux des intérêts du client

Certains intervenants affirment que la norme d'agir au mieux des intérêts du client dans le traitement des conflits est injustifiable du point de vue commercial, étant donné l'impossibilité de traiter certains conflits – par exemple ceux qui ont trait à la rémunération des services de la personne inscrite – au mieux des intérêts du client. Un intervenant recommande que la norme de préséance de l'intérêt du client, plus facilement comprise par les personnes inscrites, soit intégrée aux dispositions en matière de conflits d'intérêts, en lieu et place de la norme d'agir au mieux des intérêts du client.

De nombreux intervenants demandent des indications concernant la norme d'agir au mieux des intérêts du client incluse dans les dispositions en matière de conflits d'intérêts et nous demandent de confirmer si cette norme vise à imposer une obligation fiduciaire à toutes les personnes inscrites. Comme nous l'avons mentionné, les réformes axées sur le client n'imposent pas d'obligation fiduciaire aux personnes inscrites quant à leur manière d'agir avec les clients. L'obligation de traiter les conflits d'intérêts importants au mieux des intérêts du client est une norme réglementaire qui suppose entre autres choses que, dans le traitement d'un conflit, les personnes inscrites doivent faire passer les intérêts du client avant les leurs et avant tout autre intérêt opposé.

Dans l'instruction générale, nous indiquons que les personnes inscrites doivent traiter les conflits d'intérêts soit en évitant les conflits, soit en ayant recours à des contrôles qui permettent

d'atténuer suffisamment les conflits pour qu'ils soient traités au mieux des intérêts du client. Nous donnons des indications sur les contrôles que les personnes inscrites pourraient envisager, tels que la mise en œuvre et le maintien à jour de politiques et de procédures prévoyant par exemple une définition générale de ce qui constitue un conflit d'intérêts important ainsi que d'une procédure de transmission aux échelons supérieurs expliquant comment gérer les conflits potentiels.

Nous signalons que la société devrait intégrer à son système de conformité des mesures de correction appropriées à appliquer dans les cas de non-conformité, une solide formation en matière de conformité ainsi qu'un examen et des vérifications périodiques relativement au respect de l'obligation en matière de conflits d'intérêts.

Traitement des conflits

Certains intervenants nous demandent de préciser le sens à attribuer à l'expression « traiter un conflit au mieux des intérêts du client ». Plusieurs sont d'avis que l'obligation des personnes inscrites ne devrait pas se limiter au traitement des conflits et nous demandent d'inscrire dans le règlement l'obligation, pour les personnes inscrites, d'« atténuer activement » les conflits d'intérêts ou de « déclarer et d'atténuer les conflits d'intérêts à l'avantage du client. »

Commentant l'obligation, pour une société inscrite, d'éviter tout conflit d'intérêts qui n'est pas traité au mieux des intérêts du client ou ne peut pas l'être, un intervenant demande instamment aux ACVM d'indiquer si la seule option est d'éviter les conflits et insiste pour qu'elles indiquent s'il est acceptable, par exemple, d'offrir des produits exclusifs à un client qui en reconnaît l'exclusivité et consent à leur utilisation. Deux intervenants recommandent de modifier cette obligation de manière à ce qu'une société inscrite soit tenue de refuser d'offrir un service associé à un conflit qui n'est pas traité au mieux des intérêts du client ou ne peut pas l'être.

Nous n'avons pas modifié le règlement pour remplacer « traiter » par « atténuer activement » les conflits d'intérêts ou « déclarer et atténuer les conflits d'intérêts à l'avantage du client ». À notre avis, ces expressions ne tiennent pas compte de plusieurs mesures qu'une personne inscrite peut envisager de prendre pour éliminer l'incidence d'un conflit d'intérêts. Selon nous, le terme « traiter » englobe davantage le large éventail de mesures qu'une société pourrait raisonnablement prendre, comme de mettre en œuvre des contrôles permettant d'atténuer suffisamment l'effet du conflit ou carrément éviter le conflit.

Conflits raisonnablement prévisibles

Certains intervenants demandent de préciser le sens à attribuer à l'expression « raisonnablement prévisibles » ainsi que la manière dont on déterminera si les sociétés ont respecté ce critère. D'autres intervenants s'inquiètent de la nature prospective de l'expression et soutiennent qu'elle élargit trop la portée du règlement, que le critère pourrait être appliqué rétrospectivement et qu'il n'assure pas un bon équilibre entre la protection des investisseurs et le fonctionnement équitable et efficient des marchés financiers.

Nous pensons que le rétablissement du critère de l'importance et les indications définissant ce qui constitue un conflit d'intérêts important constitueront de bons points de référence pour établir

le degré minimal d'importance à partir duquel une société inscrite et ses personnes physiques inscrites doivent repérer, déclarer et traiter un conflit d'intérêts au mieux des intérêts du client.

Caractère suffisant de l'information

De nombreux intervenants pensent que la déclaration d'un conflit est à elle seule suffisante dans certaines circonstances et que le règlement devrait tenir compte de cet état de fait en permettant aux personnes inscrites d'exercer leur jugement professionnel pour établir dans quels cas la simple déclaration suffit. D'autres affirment par contre que le fait de s'en remettre indûment à la déclaration pour aider à atténuer les conflits ne respecte pas les principes de la norme d'agir au mieux des intérêts du client.

Des intervenants demandent aux ACVM de créer un document d'information normalisé sur les conflits ou, à tout le moins, de donner des indications supplémentaires sur la forme que devrait prendre l'information sur les conflits et sur le niveau de détail à présenter.

Nous reconnaissons que l'efficacité de la déclaration comme outil de traitement des conflits d'intérêts importants peut dépendre du niveau de connaissances des clients et de leur capacité à comprendre l'information qui leur est transmise et à agir sur la base de cette information. Toutefois, nous pensons que pour constituer un bon moyen de traitement des conflits d'intérêts au mieux des intérêts du client, la déclaration doit être combinée à d'autres contrôles (y compris les contrôles avant les opérations et les examens après les opérations). En outre, non seulement la déclaration des conflits ne permet pas toujours d'atténuer les risques liés aux conflits d'intérêts, mais dans certains cas, elle les accentue, au détriment des clients.

Nous estimons qu'il revient à la société de concevoir son propre document d'information relatif aux conflits en respectant les obligations prévues dans le règlement. L'utilisation d'un document d'information sur les conflits d'intérêts dépendra des faits et des circonstances d'une situation donnée. Nous n'avons pas prescrit de forme précise pour ce document, car les modèles d'entreprise diffèrent trop d'une personne inscrite à l'autre. Les politiques et les procédures de conformité d'une société devraient raisonnablement prévoir les divers cas de conflits d'intérêts et être adaptées aux circonstances. Nous sommes d'avis que la personne inscrite doit fournir les renseignements exigés au paragraphe 5 de l'article 13.4.1 du règlement, mais qu'elle doit s'en remettre à son jugement professionnel pour déterminer si elle respecte son obligation d'information en temps opportun.

Conflits d'intérêts à éviter

Certains intervenants craignent que l'entrée en vigueur du projet d'interdiction générale d'emprunter ou de prêter des fonds à un client inclus dans les projets de modification et du projet d'interdiction générale d'agir comme fondé de pouvoir ou fiduciaire pour un client n'interdise malencontreusement des pratiques courantes et acceptables du secteur.

Deux intervenants recommandent d'interdire complètement aux personnes inscrites de contracter des emprunts auprès d'un client, de consentir des prêts à un client et d'agir comme fondé de pouvoir ou fiduciaire pour un client. Ils proposent en outre d'interdire aux prêteurs de verser des commissions d'indication de clients à des personnes inscrites qui les ont recommandés à des clients souhaitant emprunter des fonds en vue d'un placement avec effet de levier.

À la lumière de ces commentaires, les ACVM ont supprimé l'article 13.4.4 des projets de modification concernant les conflits d'intérêts à éviter et ont modifié l'article 13.12 pour préciser dans quels cas il est possible de déroger à la restriction en matière d'emprunts ou de prêts aux clients. Nous avons également supprimé dans le règlement l'interdiction d'agir comme fondé de pouvoir ou fiduciaire pour un client. Toutefois, nous sommes d'avis qu'une personne inscrite qui exerce le contrôle ou a autorité sur les affaires financières d'un client peut provoquer un conflit d'intérêts important, et nous nous attendons à ce que les sociétés inscrites aient en place des politiques et des procédures pour s'assurer de repérer ces conflits et de les éviter ou de les traiter par ailleurs au mieux des intérêts du client.

Représentants autorisés par les sociétés à agir malgré les conflits

Certains intervenants craignent que l'obligation d'une personne physique inscrite d'obtenir la permission de sa société parrainante pour agir dans un contexte de conflit n'entraîne des inefficacités significatives. Toutefois, la permission donnée aux sociétés d'établir des « approbations permanentes » pour les conflits qu'elles ont déjà traités, par exemple aux termes de leurs politiques et procédures, pourrait aider à répondre à ces préoccupations. Un intervenant demande des indications supplémentaires sur les situations dans lesquelles un représentant inscrit devrait éviter les conflits à l'égard desquels la société parrainante a donné son consentement.

Dans l'instruction générale, nous avons précisé qu'une société peut donner son consentement de diverses manières. Il pourrait suffire, par exemple, que la personne physique inscrite exerce ses activités en conformité avec les politiques et les procédures applicables de la société parrainante.

Ainsi que le prévoit l'instruction générale, la personne physique inscrite doit tout de même évaluer si la décision de donner suite à l'activité en question priorise les intérêts du client. Si la personne physique inscrite conclut qu'il n'est pas au mieux des intérêts du client de donner suite à l'opération, elle ne doit pas se livrer à l'activité.

Moment de la déclaration

Certains intervenants demandent que la personne inscrite qui a déclaré un conflit d'intérêts au moment de l'ouverture d'un compte ne soit pas tenue de le déclarer de nouveau lorsque le conflit se présente dans une opération ou, du moins, qu'elle puisse le déclarer verbalement.

Nous signalons que, même si le paragraphe 7 de l'article 13.4 ne les oblige pas à rappeler aux clients le conflit d'intérêts qui leur a déjà été déclaré, les sociétés inscrites devraient prendre en considération leur obligation d'agir de bonne foi et avec honnêteté et équité dans l'intérêt de leurs clients lorsqu'une opération entraîne un conflit qui a été déclaré longtemps auparavant. Toutefois, en réponse aux commentaires, nous avons précisé dans l'instruction générale qu'il n'est pas obligatoire de toujours fournir au client de tels rappels par écrit.

Recommandation d'un titre dont la société inscrite est propriétaire

Certains intervenants indiquent que la recommandation d'un titre dont ils sont propriétaires ne constitue pas nécessairement un conflit à déclarer. Nous reconnaissons que, dans certaines circonstances, la recommandation d'un tel titre n'entraîne pas nécessairement un conflit d'intérêts important. Nous avons modifié l'instruction générale afin d'indiquer que si une

personne physique inscrite recommande un titre dont elle est propriétaire, cela « pourrait constituer », plutôt que « constitue », un conflit important à déclarer au client au plus tard lorsqu'elle lui fait la recommandation.

Rémunération de tiers (commissions intégrées)

Selon de nombreux intervenants, les ACVM ont adopté une position trop ferme dans leurs indications sur les conflits liés à la rémunération de tiers. Ils affirment que le traitement de cette rémunération comme un conflit de fait, conjugué aux contrôles sévères décrits dans les indications, reviendrait à interdire indirectement la rémunération de tiers et les commissions intégrées. Certains intervenants suggèrent que les ACVM modifient les dispositions du Règlement 81-105 applicables aux règles relatives aux pratiques de vente, y compris l'application de ces règles non seulement aux organismes de placement collectif, mais aussi à d'autres produits, afin qu'elles soient claires et équitables pour tous.

Après avoir analysé ces commentaires, nous restons d'avis qu'une personne inscrite qui se fait verser une rémunération par un tiers se place en situation de conflit d'intérêts important. Elle peut offrir un titre assorti d'une commission intégrée à un client si elle est en mesure de démontrer que la recommandation repose sur la qualité du titre, sans égard à toute rémunération de tiers qui y est associée.

L'instruction générale fournit des exemples de contrôles qu'une personne inscrite peut envisager de mettre en place pour traiter le conflit au mieux des intérêts de ses clients. Rappelons que les ACVM élaborent actuellement une solution visant à traiter les principaux problèmes de protection des investisseurs découlant des commissions intégrées.

Comptes à honoraires

Quelques intervenants font valoir que les personnes inscrites offrant des comptes à honoraires ne devraient pas être tenues d'indemniser un client si elles ne tirent aucun bénéfice du titre assorti d'une commission détenu dans un compte à honoraires.

Un intervenant demande aux ACVM de donner des indications claires sur les circonstances dans lesquelles un compte à honoraires ne convient pas à un client, par exemple dans les cas où le client doit, lors d'un transfert à un compte à honoraires, payer des frais plus élevés que les commissions intégrées qui lui étaient facturées. Selon un autre intervenant, les indications devraient être interprétées de manière à tenir compte des produits donnant lieu à une rémunération de tiers lorsqu'ils sont susceptibles d'être plus avantageux pour un client qu'un mécanisme de rémunération à honoraires.

Nous avons modifié les indications pour supprimer les mentions concernant l'indemnisation des clients. Nous maintenons cependant que le fait de conseiller à un client de détenir un compte à honoraires dans lequel se trouvent des titres assortis d'une commission intégrée pourrait être considéré comme un conflit d'intérêts important devant être traité au mieux des intérêts du client.

Conflits découlant de la rémunération et des mesures incitatives internes

Nous avons reçu les commentaires suivants sur cet aspect des projets de modification :

- certains intervenants sont en désaccord avec les indications proposées sur la façon de traiter les conflits découlant de la rémunération et de mesures incitatives internes. D'une part, ils soulignent qu'il n'appartient pas aux ACVM de réglementer la façon dont les sociétés inscrites gèrent la performance de leurs personnes physiques inscrites;

- d'autre part, quelques intervenants affirment que les mécanismes de rémunération qui entraînent un décalage entre les intérêts des personnes inscrites et ceux de leurs clients devraient être interdits;

- un intervenant suggère que la rémunération d'une mesure prise par la personne inscrite devrait généralement être interdite tant que le conflit d'intérêts se rattachant à la mesure n'est pas résolu;

- certains intervenants demandent aux ACVM de fournir des indications supplémentaires sur les contrôles que les sociétés devraient envisager lorsqu'elles traitent divers conflits, y compris les conflits liés à la supervision, à la rémunération et aux mesures incitatives;

- quelques intervenants recommandent que les indications sur les conflits liés à la supervision incluent au niveau de la supervision les conflits relatifs à la rémunération non pécuniaire et non seulement ceux qui sont liés au volume de ventes et au chiffre d'affaires;

- au sujet de la déclaration obligatoire de « toute commission ou autre rémunération qu'elle recevra relativement à celle-ci », un intervenant réclame des précisions et demande que la déclaration ne soit requise que dans le cas où la rémunération donne lieu à un conflit d'intérêts;

- un intervenant sollicite des indications supplémentaires sur la façon dont un représentant inscrit pourrait démontrer qu'il a agi au mieux des intérêts d'un client lorsqu'il reçoit une commission supérieure à celle d'un produit similaire.

Nous avons modifié nos attentes en matière de gestion des conflits découlant de la rémunération et des mesures incitatives internes. Nous sommes toujours d'avis, cependant, qu'il existe un conflit d'intérêts inhérent lorsqu'une société inscrite crée des incitatifs à la vente ou à la recommandation de certains produits ou services plutôt que d'autres, ou lorsqu'une personne physique inscrite reçoit une rémunération plus élevée de sa société parrainante parce qu'elle a vendu ou recommandé certains produits ou services plutôt que d'autres.

Nous nous attendons à ce que la société inscrite traite ce conflit au mieux des intérêts du client en mettant en place des politiques et des procédures d'atténuation des risques pour les intérêts du client et en surveillant étroitement la conformité à celles-ci. La personne inscrite qui ne peut traiter ces conflits au mieux des intérêts de ses clients doit les éviter. Nous avons fourni dans l'instruction générale des exemples de contrôles que les sociétés inscrites peuvent envisager pour

traiter ces conflits au mieux des intérêts de leurs clients, y compris le maintien de mécanismes de rémunération interne qui ne diffèrent pas selon le produit ou le service vendu au client ou selon le type de compte ou de client.

Produits exclusifs

Nous avons reçu les commentaires suivants sur ce volet des projets de modification :

- de nombreux intervenants réclament des indications supplémentaires sur les contrôles et la déclaration qui seraient suffisants pour satisfaire à la norme d'agir au mieux des intérêts du client dans le cas où des produits exclusifs sont offerts;

- par ailleurs, de nombreux intervenants estiment que les propositions des ACVM sont beaucoup trop détaillées et exhortent les ACVM à s'en remettre aux personnes inscrites pour qu'elles élaborent leurs propres pratiques et stratégies d'atténuation des conflits;

- certains intervenants souhaitent que l'on reconnaisse expressément que la vente de produits exclusifs uniquement est un modèle d'entreprise valide et ne constitue pas un conflit d'intérêts, à condition que la société offre un vaste éventail de produits exclusifs adaptés aux besoins et aux objectifs financiers de la grande majorité de ses clients et qu'elle leur indique que seuls des fonds exclusifs leur sont recommandés;

- un intervenant suggère de préciser que l'offre ou la recommandation de produits exclusifs faisant partie d'une gamme de produits n'est pas soumise à une norme de conformité plus élevée que dans le cas de produits non exclusifs;

- certains intervenants demandent que les ACVM précisent qu'elles ne considèrent pas certains fonds en gestion commune comme des produits exclusifs, ou demandent que les fonds en gestion commune soient expressément exclus des indications relatives aux produits exclusifs;

- un intervenant se dit préoccupé par le fait que les dispositions semblent indiquer qu'un niveau de concentration déterminé doit être respecté dans le cas des produits exclusifs. Selon lui, les mêmes préoccupations relatives à la concentration des produits s'appliquent aux produits de tiers et, par conséquent, la surveillance et la déclaration proposées devraient viser tous les produits recommandés aux clients;

- certains intervenants invitent les ACVM à modifier les indications visant le traitement des conflits non pécuniaires liés aux produits exclusifs afin de préciser que l'établissement d'objectifs et de quotas pour les produits exclusifs est inapproprié dans le cas d'entreprises qui offrent tant des produits exclusifs que des produits non exclusifs;

- un intervenant recommande d'interdire la vente de produits exclusifs par les courtiers membres du même groupe, étant donné les conflits d'intérêts inhérents;

- un intervenant demande que les indications ou le règlement précisent que les produits exclusifs peuvent être transférés ailleurs que chez le courtier relié;

- un intervenant suggère que les indications concernant la comparaison entre les produits exclusifs et les produits non exclusifs s'appliquent aux sociétés n'offrant que des produits exclusifs uniquement dans les cas où elles traitent avec des clients de détail.

Les ACVM ont examiné attentivement les commentaires reçus au sujet des produits exclusifs. Nous sommes toujours d'avis qu'il existe un conflit d'intérêts inhérent pour les sociétés inscrites qui négocient ou recommandent des produits exclusifs à leurs clients. Les sociétés qui s'adonnent à cette pratique doivent pouvoir démontrer qu'elles traitent ce conflit au mieux des intérêts des clients.

Nous avons inclus dans l'instruction générale des indications sur la façon dont les personnes inscrites peuvent généralement traiter les conflits soulevés par la vente de produits exclusifs et dont les sociétés dotées de modèles d'entreprise différents peuvent se conformer à cette obligation proposée. Nous maintenons que les indications énoncées dans l'instruction générale sont suffisamment claires et tiennent compte des commentaires reçus, sans être trop prescriptives.

6. Commentaires et réponses sur les propositions relatives aux ententes d'indication de clients

Nous avons reçu de nombreux commentaires concernant les modifications proposées aux dispositions sur les ententes d'indication de clients, ainsi qu'en réponse à la question suivante, que nous avons posée dans l'avis de consultation : « L'interdiction à la personne inscrite de verser une commission d'indication de clients à une personne non inscrite limiterait-elle l'accès des investisseurs à des services liés aux valeurs mobilières? La limitation de la portée de l'article 13.8.1 [Restrictions applicables aux commissions d'indication de clients] pour ne permettre le versement que d'une seule commission d'indication de clients modique améliorerait-elle la protection des investisseurs? »

Bien que certains soient d'accord avec les projets de modification, bon nombre d'intervenants sont d'avis que les ACVM n'ont pas suffisamment consulté le public investisseur ou les intervenants du secteur pour comprendre l'importance des ententes d'indication de clients pour les investisseurs ou l'ampleur potentielle des répercussions et des conséquences inattendues des projets de modification. De nombreux intervenants recommandent fortement aux ACVM de reporter ces modifications dans un axe de travail distinct afin de permettre une plus grande collecte de données et une consultation plus approfondie.

Les ACVM ont décidé de ne pas donner suite aux projets de modification en ce qui a trait aux ententes d'indication de clients pour le moment, bien que certains changements d'ordre rédactionnel aient été apportés aux dispositions relatives à ces ententes.

Nous faisons toutefois remarquer que des indications ont été ajoutées à la partie 11 et à la partie 13 de l'instruction générale pour refléter notre point de vue selon lequel les ententes d'indication de clients contre rémunération créent des conflits d'intérêts importants qui doivent être traités dans l'intérêt des clients, ainsi que pour préciser nos attentes à l'égard de ce qui suit :

- l'obligation pour les personnes inscrites de traiter les conflits d'intérêts au mieux des intérêts des clients et de fournir à ces derniers l'information appropriée;

- la tenue des dossiers, la surveillance et la supervision dans le cadre des ententes d'indication de clients;

- les mesures que doit prendre la personne inscrite qui indique un client à une personne pour s'assurer que celle-ci a la qualification requise pour fournir les services prévus et, le cas échéant, qu'elle est inscrite pour fournir ces services.

7. Commentaires et réponses sur les propositions relatives à l'information sur la relation

Information à rendre publique

Nous avons reçu de nombreux commentaires sur le projet d'obligation pour la société inscrite de rendre publique toute l'information qu'un investisseur raisonnable jugerait importante pour décider s'il souhaite en devenir client.

Il y a eu confusion chez certains intervenants au sujet de la nature générale de l'information. Plusieurs intervenants du secteur font remarquer que de nombreuses sociétés offrent des services personnalisés aux clients, une activité qui, selon eux, ne peut être soumise à l'obligation de fournir de l'information générale. Ces intervenants soutiennent qu'étant donné que les frais sont négociés individuellement, il pourrait être impossible pour les sociétés de les communiquer. De plus, des intervenants font valoir que certains des renseignements que les sociétés seraient tenues de rendre publics, et plus particulièrement le montant qu'elles facturent à leurs clients, devraient être considérés comme des secrets privatifs. Par ailleurs, les commentaires reçus révèlent également une certaine confusion quant aux diverses options de transmission de l'information que nous prévoyons. Deux intervenants suggèrent de fournir l'information utile à la comparaison au moment de la souscription.

Selon deux intervenants, cette exigence pourrait obliger les sociétés à maintenir deux sites Web distincts – un pour les États-Unis et un pour le Canada – afin d'éviter d'enfreindre les règles de la Securities Exchange Commission relatives à la présentation de fonds sans déclencher l'interdiction de sollicitation générale. Un intervenant est d'avis que les sociétés ne devraient pas avoir la possibilité de fournir l'information par courriel ou sur papier au lieu de la rendre accessible sur leur site Web. Un autre intervenant estime que la teneur de l'information à fournir devrait dépendre du mode de transmission.

Nous avons décidé de ne pas inclure dans les modifications l'obligation proposée relative à l'information à rendre publique.

Trop d'information sur la relation

Plusieurs intervenants se disent préoccupés par le fait que les sociétés sont déjà tenues de fournir tellement de renseignements aux clients que les ajouts proposés à l'obligation relative à l'information sur la relation pourraient avoir un effet contre-productif et dissuader les clients de lire les documents sur le sujet que leur transmettent les personnes inscrites. Des intervenants

suggèrent que les ACVM peaufinent l'obligation relative à l'information sur la relation en utilisant des méthodes modernes pour vérifier son efficacité auprès des investisseurs.

Nous sommes conscients des problèmes liés à l'efficacité de la transmission de l'information; toutefois, un examen exhaustif du type de celui que nous suggèrent ces intervenants déborde le cadre du présent projet. Nous faisons remarquer que les résultats des recherches sur l'analyse comportementale des investisseurs révèlent que la présentation de l'information peut être un facteur important, et nous invitons les personnes inscrites à examiner la forme et la présentation de leurs documents d'information sur la relation en tenant compte de ce fait. Nous avons pris soin d'inclure seulement la nouvelle information minimale nécessaire dans la section relative à l'information sur la relation dans les modifications.

Trop grande importance accordée aux coûts

De nombreux commentaires portent plus particulièrement sur l'obligation proposée d'expliquer l'incidence des frais et des honoraires sur le rendement des placements du client. De façon générale, les intervenants du secteur estiment que les projets de modification dans l'ensemble mettent trop l'accent sur les coûts. Certains intervenants, principalement des groupes de défense des investisseurs, adoptent le point de vue contraire, l'un d'eux suggérant avec beaucoup de détails une obligation prescriptive étendue.

Nous avons maintenu cette obligation dans les modifications (sous réserve de certains changements mineurs d'ordre rédactionnel), car on ne peut procéder à une évaluation pertinente de la valeur des conseils et des services de placement sans en comprendre les coûts, une compréhension qui, selon les recherches, fait défaut à de nombreux investisseurs. Nous ne croyons pas qu'il soit possible d'expliquer l'incidence des coûts sans tenir compte de l'effet cumulatif. Pour nous assurer qu'il n'y a pas de malentendu sur cette question, nous avons expressément inclus cette composante dans l'obligation d'information. Nous n'avons pas donné suite à la proposition visant la communication de renseignements supplémentaires sur l'incidence des frais de placement parce que nous estimons qu'une obligation fondée sur des principes sera plus facilement adaptable aux activités des différentes sociétés et parce que nous sommes conscients de la nécessité de réduire au minimum les nouvelles obligations relatives à l'information sur la relation. Par ailleurs, nous sommes d'accord avec un commentaire selon lequel il serait plus réaliste d'exiger une explication *générale*. Conformément aux indications proposées, nous avons modifié l'obligation afin qu'elle renvoie à l'« incidence *potentielle* » des coûts.

Un intervenant est d'avis que l'obligation de fournir un rapport sur les frais et le rendement des placements répond déjà à ces préoccupations. Nous ne sommes pas d'accord, car ces rapports sont fournis annuellement, après que la relation client-personne inscrite a été établie, et il n'y a aucune obligation d'inclure dans ces rapports une analyse de l'incidence des coûts.

Placements restreints et produits exclusifs

On nous a également recommandé à plusieurs reprises de modifier l'obligation proposée concernant la communication de l'information relative aux produits exclusifs, notamment en ce qui a trait à ce qui suit :

- l'élargissement de la description générale des produits et services pour inclure toute restriction, notamment quant à la question de savoir si la société inscrite offrira principalement ou seulement des produits exclusifs au client;

- l'explication de l'incidence de chacune de ces restrictions sur le rendement des placements du client.

Certains intervenants du secteur s'inquiètent de l'existence d'une hypothèse sous-jacente selon laquelle l'utilisation de produits exclusifs aurait une incidence négative sur le rendement des placements du client après déduction des frais. Certains craignent également que l'obligation d'information ne soit pas utile à la relation client-personne inscrite lorsque le modèle d'exploitation de la société est entièrement fondé sur des placements très restreints, comme c'est souvent le cas pour les courtiers sur le marché dispensé.

Étant donné que nous sommes toujours d'avis qu'il existe un conflit d'intérêts inhérent lorsque des produits exclusifs sont recommandés à un client ou choisis pour celui-ci, nous avons maintenu l'obligation pour la personne inscrite d'indiquer qu'elle utilise des produits exclusifs. Toutefois, nous comprenons la préoccupation selon laquelle il ne faudrait pas présumer que l'utilisation de tels produits aura nécessairement une incidence (négative ou autre) sur le rendement des placements des clients. En outre, nous reconnaissons que le fait d'aborder la question de l'incidence des placements restreints peut être d'une utilité limitée dans certains cas. Les modifications ne comprennent pas l'obligation proposée de présenter l'incidence des placements restreints, notamment des produits exclusifs. Les questions liées aux placements restreints de produits sont abordées dans les indications relatives à l'information sur la relation de l'instruction générale sous la rubrique « Description des produits et services ». La façon dont les personnes inscrites peuvent traiter les conflits d'intérêts associés aux produits exclusifs (et aux pratiques en matière de rémunération connexes, s'il y a lieu) est abordée dans les indications relatives aux conflits d'intérêts.

Autres commentaires

Nous avons reçu des commentaires distincts sur d'autres questions liées à l'information sur la relation dans le cadre des projets de modification. À notre avis, certaines de ces questions sont déjà abordées dans le règlement ou dans l'instruction générale.

Un intervenant se demande si une personne inscrite dont l'offre de produits est limitée par des conditions qui lui ont été imposées en raison de lacunes en matière de conformité serait tenue d'expliquer aux clients les motifs de cette offre limitée. Bien qu'il n'existe aucune obligation expresse d'expliquer pourquoi son offre est limitée, la société doit examiner comment s'appliquerait la norme de diligence dans les circonstances, et, dans tous les cas, les modalités et les conditions de l'opération pourraient tenir compte de cette question.

8. Commentaires et réponses sur d'autres propositions

Obligation de la société d'offrir une formation

De nombreux intervenants demandent des indications supplémentaires concernant l'obligation pour les sociétés d'offrir une formation sur la conformité. Bon nombre se disent préoccupés par

la composante « connaissance du produit » d'une telle formation. Selon certains intervenants, les petites sociétés devraient avoir davantage de latitude dans l'élaboration et la mise en œuvre du programme de formation. Quelques intervenants suggèrent que les représentants-conseils inscrits, les représentants-conseils adjoints inscrits et les membres d'OAR soient dispensés de l'obligation de suivre ou d'offrir une formation.

Nous avons révisé les indications données dans l'instruction générale pour donner aux sociétés plus de latitude dans la façon dont elles mettent en œuvre, maintiennent et documentent leurs programmes de formation sur la conformité. En outre, nous reconnaissons que l'étendue du programme de formation sur la conformité dépendra de la nature, de la taille et de la complexité de chacune des sociétés. Nous avons apporté des éclaircissements dans l'instruction générale à cet égard.

Par ailleurs, nous n'avons pas l'intention de dispenser les représentants-conseils inscrits, les représentants-conseils adjoints inscrits et les membres d'OAR de l'obligation de suivre ou d'offrir une formation. Toutefois, nous avons précisé dans le libellé de l'instruction générale que, dans le cadre de son obligation de connaissance du produit, la société doit évaluer si elle doit satisfaire à d'autres obligations de formation ou de compétence nécessaires pour que ses personnes physiques inscrites comprennent les titres et en évaluent la convenance de façon appropriée.

Communications trompeuses

De nombreux intervenants donnent leur appui à l'interdiction proposée à l'article 13.18 et conviennent que les représentants inscrits ne doivent pas utiliser des titres et des désignations qui risquent de créer de la confusion et qui induisent les clients en erreur. Des intervenants suggèrent d'étendre l'interdiction proposée à toutes les communications de la personne inscrite avec le public plutôt que de la restreindre à l'utilisation de titres ou de désignations. Certains intervenants du secteur trouvent que la portée de l'interdiction proposée est trop large et soutiennent que l'interdiction n'est pas nécessaire pour les personnes inscrites qui n'entretiennent pas de relation directe avec le client.

Quelques intervenants du secteur :

- signalent qu'il est courant dans le secteur que des personnes physiques portent des titres comme *vice-président* en reconnaissance de leur ancienneté sans qu'on leur ait attribué un poste de dirigeant au sein de la société inscrite, et ils sont préoccupés par le fait que la modification proposée interdirait à une personne physique inscrite d'utiliser un titre de dirigeant d'entreprise à moins d'avoir été nommé à un tel poste par sa société parrainante conformément à la législation sur les sociétés;

- demandent que des personnes physiques inscrites soient autorisées à utiliser une désignation (comme « Club du président ») fondée sur une reconnaissance au titre du volume de ventes ou du chiffre d'affaires dans certaines circonstances (sur leur profil LinkedIn, par exemple);

- ne sont pas d'accord avec la qualification de l'« indépendance » présentée dans les indications proposées.

Nous prenons acte de ces commentaires, mais continuons de croire que l'interdiction proposée, y compris en ce qui concerne l'utilisation des titres de dirigeants ainsi que des titres, désignations, prix et marques de reconnaissance fondés sur des activités de vente ou la génération d'un chiffre d'affaires, est un pas dans la bonne direction pour répondre aux préoccupations concernant la confiance et la dépendance souvent trop grande des clients envers leurs personnes inscrites. Nous avons révisé le règlement pour préciser que l'interdiction proposée s'applique aux personnes inscrites qui ont une relation directe avec le client.

Obligation relative à la tenue des dossiers

Nous avons clarifié le libellé de l'instruction générale concernant l'obligation relative à la tenue des dossiers pour le rendre conforme aux modifications que nous avons apportées aux obligations relatives à la connaissance du client, à la connaissance du produit, à l'évaluation de la convenance et aux conflits d'intérêts.

Deux intervenants nous demandent de dispenser d'autres mécanismes de rémunération et mesures incitatives dont tirent parti la société et ses personnes physiques inscrites ainsi que les entités qui ont des liens avec elle ou sont membres du même groupe qu'elle de l'obligation relative à la tenue des dossiers énoncée à la disposition *ii* du sous-paragraphe *q* du paragraphe 2 de l'article 11.5. Après étude de la demande de dispense, nous demeurons convaincus que ces éléments sont utiles à la société qui doit s'acquitter de son obligation de repérer les conflits d'intérêts et de traiter les conflits d'intérêts importants au mieux des intérêts du client. Nous n'avons donc pas modifié l'obligation relative à la tenue des dossiers.

ANNEXE C

LISTE DES INTERVENANTS

1. Advocis
2. AGF Investments Inc.
3. Alternative Investment Management Association (AIMA)
4. Anita Anand (Université de Toronto)
5. Antares Investment Management, Inc.
6. Art Ross
7. Association canadienne des courtiers en REÉÉ et Fonds d'études pour enfants Inc.
8. Association canadienne du commerce des valeurs mobilières (ACCVM)
9. Association des banquiers canadiens
10. Association des gestionnaires de portefeuilles du Canada (AGPC)
11. Association of Canadian Compliance Professionals (ACCP)
12. Association pour l'investissement responsable
13. Banque canadienne impériale de commerce
14. Banque nationale du Canada
15. BCV Asset Management Inc.
16. Belay Wealth Inc.
17. Bentley Beck
18. BMO Groupe financier
19. Borden Ladner Gervais S.E.N.C.R.L., S.R.L.
20. Brent Wolverton
21. Bruce Foster (Foster Agency)
22. Canadian Association of Independent Life Brokerage Agencies
23. Canadian Independent Asset Management
24. Cardinal Capital Management, Inc.
25. CARP
26. Chad Viminitz
27. Chester R. Brothers
28. Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)

29. Conseil des fonds d'investissement du Québec (CFIQ)
30. Consultants C.S.T. inc.
31. Corporation Financière Mackenzie
32. D. and S. Reid
33. Dale Butler (Butler Financial)
34. David C.C. Lister
35. David W. Martin
36. Derek Moran
37. Desjardins
38. Dixon Mitchell Investment Counsel Inc.
39. Doherty & Associates Ltd.
40. Donald I. Campbell (Canadian Compliance & Regulatory Law)
41. Edward Jones
42. Farm Business Consultants et FBC Financial & Estate Planning Services Inc. (Ken Rousselle)
43. Fédération des courtiers en fonds mutuels
44. Fidelity Investments Canada s.r.i.
45. Financière Sun Life
46. Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs (FAIR)
47. Fonds d'études pour enfants Inc.
48. Gestion d'actifs BlackRock Canada Limitée
49. Gestion d'actifs Capital International
50. Gestion de patrimoine Assante
51. Gestion de patrimoine privé Cumberland
52. Gestion de patrimoine TD
53. Gestion financière Worldsource Inc.
54. Gestion Universitas Inc.
55. Goldstein Financial Investments Inc.
56. Groupe Cloutier Investissements
57. Groupe Investors Inc.
58. Guardian Capital Group Limited
59. Highstreet Asset Management Inc.
60. HUB Capital Inc.

61. Huxton Black
62. iA Groupe financier
63. ICI Global
64. Independent Accountants' Investment Counsel Inc. (IAIC)
65. Independent Financial Brokers of Canada (IFB)
66. Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC)
67. Institute of Advanced Financial Planners
68. Integral Wealth Securities Limited
69. Invesco Canada Ltée
70. Investissements DixCarré Inc.
71. Investment Planning Counsel Inc.
72. Investor Advisory Panel (IAP)
73. IRONSHIED Financial Planning Inc. & CANi Financial Planning Syndicate Inc.
74. Jacquie Skinner (Premier Financial Planning Services Inc.)
75. James Doer
76. Jamie Graham (Insight Wealth et PEAK Investment Services Inc.)
77. Jamie Robb (Fiducia Wealth Management)
78. Jason M. Pereira
79. Jeff Schreiter
80. John Davis (Blackburn Davis Financial Inc.)
81. Keith Muchan
82. Kelley Doerksen
83. Kendall et Deborah Bingeman
84. Kenmar Associates
85. Kevin Brugger (Brugger Wealth Management)
86. Kinsted Wealth Inc.
87. La Première financière du savoir inc.
88. Leede Jones Gable Inc.
89. Link Plan Management Inc.
90. Logan Wealth Management
91. LOGiQ Asset Management Ltd.
92. M3 Securities

93. MacNicol & Associates Asset Management Inc.
94. Manuvie
95. Matt Churchill
96. McDougall Gauley LLP
97. Merici Services Financiers Inc.
98. MICA Capital Inc.
99. Michael G. Sheffar
100. National Society of Compliance Professionals (NSCP)
101. Nest Wealth Asset Management Inc.
102. Nicola Wealth Management
103. Osler, Hoskin & Harcourt S.E.N.C.R.L./s.r.l.
104. Pacific Spirit Investment Management Inc.
105. Patrimoine Aviso Inc.
106. PEAK Groupe Financier
107. Placements CI
108. Portag3 Ventures
109. Portfolio Strategies Corporation
110. Primerica
111. Private Capital Markets Association of Canada (PCMA)
112. Provisus Wealth Management
113. Questrade, Inc.
114. RBC Dominion valeurs mobilières, RBC Placements en Direct, RBC Fonds communs de placement, RBC Gestion mondiale d'actifs, RBC Phillips, Hager & North Services-conseils en placements, RBC Investi-Clic et Phillips, Hager & North gestion de fonds de placement collectif ltée
115. Scotia Capitaux Inc. et Placements Scotia Inc.
116. Société de Placements Franklin Templeton
117. Stephen V. MacDonald (Blackburn Davis Financial)
118. Sterling Mutuals Inc.
119. Stikeman Elliott S.E.N.C.R.L., s.r.l. (Alix d'Anglejan-Chatillon, Jeffrey Elliott, Nicholas Badeen, Ramandeep K. Grewal)
120. Stikeman Elliott S.E.N.C.R.L., s.r.l. (Edward J. Waitzer, Darin R. Renton, John C.P. Henderson)
121. Susanne Hopfner et Donna Wildeboer (Wealth Advance Investments)

122. Tacita Capital Inc.
123. The Canadian Advocacy Council for Canadian CFA Institute Societies
124. The Canadian Securities Institute (CSI)
125. Tim Faught
126. Timothy B. Potter
127. Todd Johnson
128. TPC Financial Group Ltd.
129. Tradex Management Inc.
130. Tri View Capital Ltd.
131. Veronica Armstrong Law Corporation
132. W.J. Templeman
133. WealthBar Financial Services Inc.
134. Wealthsimple Inc.
135. William J. Henderson

ANNEXE D

MISE EN ŒUVRE DES MODIFICATIONS

Les modifications apportées au règlement seront mises en œuvre de la manière suivante :

- sous forme de règle en Alberta, en Colombie-Britannique, à l'Île-du-Prince-Édouard, au Manitoba, au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse, au Nunavut, en Ontario, à Terre-Neuve-et-Labrador, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Yukon;
- sous forme de règlement au Québec;
- sous forme de règlement de la commission en Saskatchewan.

Les modifications à l'instruction générale seront mises en œuvre sous forme d'instruction générale dans tous les territoires représentés au sein des ACVM.

En Ontario, les modifications au règlement, ainsi que les autres documents requis, ont été remis au ministre des Finances le 3 octobre 2019. Le ministre peut les entériner, les rejeter ou exiger qu'elles soient réétudiées. S'il les approuve ou ne prend pas d'autres mesures, elles entreront en vigueur le 31 décembre 2019.

Au Québec, les modifications au règlement sont prises sous forme de règlement en vertu de l'article 331.1 de la *Loi sur les valeurs mobilières* et doivent être approuvées, avec ou sans modification, par le ministre des Finances. Le règlement entrera en vigueur à la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec* ou à une date ultérieure qu'il indique. Il est également publié au Bulletin de l'Autorité des marchés financiers.

En Colombie-Britannique, la mise en œuvre des modifications au règlement est subordonnée à l'approbation du ministre compétent. Si toutes les approbations nécessaires sont obtenues, elles devraient entrer en vigueur le 31 décembre 2019.

En Saskatchewan, la mise en œuvre des modifications au règlement est subordonnée à l'approbation du ministre compétent. Sous réserve de cette approbation, elles entreront en vigueur le 31 décembre 2019 ou, ultérieurement, à la date de leur dépôt auprès du registraire des règlements.

RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT 31-103 SUR LES OBLIGATIONS ET DISPENSES D'INSCRIPTION ET LES OBLIGATIONS CONTINUES DES PERSONNES INSCRITES

Loi sur les valeurs mobilières
(chapitre V-1.1, a. 331.1, par. 1º, 3º, 4.1º, 8º, 9º, 11º, 26º et 34º)

1. L'article 3.4 du Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites (chapitre V-1.1, r. 10) est modifié par la suppression, dans le paragraphe 1, des mots « , notamment la compréhension de la structure, des caractéristiques et des risques de chaque titre qu'elle recommande ».

2. L'article 8.16 de ce règlement est modifié par le remplacement de la disposition *iii* du sous-paragraphe *b* du paragraphe 3 par la suivante :

« *iii)* en Alberta, la dispense prévue à l'article 10 ou 11 du *Rule 72-501 Distributions to Purchasers Outside Alberta* de l'Alberta Securities Commission. ».

3. L'article 9.3 de ce règlement est modifié :

1º par l'insertion, dans le paragraphe 1 et après le sous-paragraphe *j*, du suivant :

« *j.1)* l'article 13.3.1; »;

2º par l'insertion, dans le paragraphe 2 et après le sous-paragraphe *e*, du suivant :

« *e.1)* l'article 13.3.1; ».

4. L'article 9.4 de ce règlement est modifié :

1º par l'insertion, dans le paragraphe 1 et après le sous-paragraphe *i*, du suivant :

« *i.1)* l'article 13.3.1; »;

2º par l'insertion, après le paragraphe 1.1, des suivants :

« 1.2) Les dispositions visées aux sous-paragraphes *a* à *g*, *i* à *m* et *p.1* à *x* du paragraphe 1 ne s'appliquent pas au Québec, dans la mesure où des dispositions équivalentes à celles-ci s'appliquent au courtier en épargne collective inscrit en vertu de la réglementation du Québec.

« 1.3) Au Québec, les sous-paragraphes *g.2* à *h.2* du paragraphe 2 ne s'appliquent qu'à la société inscrite à l'égard des dispositions qui y sont visées à condition qu'elle se conforme aux dispositions de l'ACFM correspondantes en vigueur. »;

3º par l'insertion, dans le paragraphe 2 et après le sous-paragraphe *c*, du suivant :

« *c.1)* l'article 13.3.1; »;

4º par l'abrogation des paragraphes 3 et 4.

5. L'article 11.1 de ce règlement est remplacé par le suivant :

« **11.1. Système de conformité et formation**

1

1) La société inscrite établit, maintient et applique des politiques et des procédures instaurant un système de contrôles et de supervision capable de remplir les fonctions suivantes :

a) fournir l'assurance raisonnable que la société et les personnes physiques agissant pour son compte se conforment à la législation en valeurs mobilières;

b) gérer les risques liés à son activité conformément aux pratiques commerciales prudentes.

2) La société inscrite offre à ses personnes physiques inscrites une formation sur la conformité à la législation en valeurs mobilières, notamment les obligations prévues aux articles 13.2, 13.2.1, 13.3, 13.4 et 13.4.1. ».

6. L'article 11.5 de ce règlement est modifié, dans le paragraphe 2 :

1º par l'insertion, dans le sous-paragraphe *l* et après « 13.2 », de « , 13.2.1 »;

2º par l'insertion, dans le sous-paragraphe *o* et après le mot « conformité », des mots « , de formation »;

3º par l'addition, après le sous-paragraphe *o*, des suivants :

« *p)* justifier du respect des obligations prévues à la section 2 de la partie 13;

« *q)* documenter les éléments suivants :

i) les pratiques commerciales, les mécanismes de rémunération et les mesures incitatives de la société;

ii) les autres mécanismes de rémunération et mesures incitatives dont la société ou ses personnes physiques inscrites, ou les entités qui ont des liens avec elle ou sont membres du même groupe qu'elle, tirent parti;

« *r)* justifier du respect des obligations prévues à l'article 13.18. ».

7. Ce règlement est modifié par le remplacement de l'intitulé de la section 1 de la partie 13 par le suivant :

« **SECTION 1 Connaissance du client, connaissance du produit et évaluation de la convenance au client** ».

8. L'article 13.2 de ce règlement est modifié :

1º par le remplacement, dans le texte anglais du paragraphe 1, de « 2(b) » par « (2)(b) »;

2º par le remplacement du sous-paragraphe *c* du paragraphe 2 par le suivant :

« *c)* disposer de renseignements suffisants sur tous les éléments suivants pour être en mesure de s'acquitter de ses obligations en vertu de l'article 13.3 ou, le cas échéant, des obligations imposées par un OAR :

i) la situation personnelle du client;

ii) la situation financière du client;

iii) les besoins et les objectifs de placement du client;

iv) les connaissances du client en matière de placement;

v) le profil de risque du client;

vi) l'horizon temporel de placement du client; »;

2

3º par l'insertion, après le paragraphe 3, du suivant :

« 3.1) Dans un délai raisonnable suivant la réception de l'information recueillie conformément au paragraphe 2, la personne inscrite prend des mesures raisonnables pour obtenir du client la confirmation de son exactitude. »;

4º par le remplacement du paragraphe 4 par les suivants :

« 4) La personne inscrite prend des mesures raisonnables pour tenir à jour l'information visée au présent article, notamment en la mettant à jour dans un délai raisonnable après avoir pris connaissance d'un changement significatif dans celle-ci. »;

« 4.1) La personne inscrite revoit l'information recueillie conformément au sous-paragraphe *c* du paragraphe 2 à la fréquence suivante :

a) dans le cas d'un compte géré, au moins une fois tous les 12 mois;

b) si elle est un courtier sur le marché dispensé, dans les 12 mois précédant la réalisation d'une opération pour le client ou la formulation d'une recommandation à celui-ci;

c) dans les autres cas, au moins une fois tous les 36 mois. »;

5º par le remplacement des paragraphes 6 et 7 par les suivants :

« 6) Le sous-paragraphe *b* du paragraphe 2 ne s'applique pas à la personne inscrite à l'égard du client pour qui elle ne négocie que les titres visés aux sous-paragraphes *b* et *c* du paragraphe 2 de l'article 7.1.

« 7) Le sous-paragraphe *c* du paragraphe 2 et le paragraphe 4.1 ne s'appliquent pas au courtier inscrit à l'égard d'un client s'il n'achète ou ne vend de titres que selon les directives d'un conseiller inscrit agissant pour le client. ».

9. Ce règlement est modifié par l'insertion, après l'article 13.2, du suivant :

« **13.2.1. Connaissance du produit**

1) La société inscrite ne peut offrir de titres aux clients que si elle a pris des mesures raisonnables pour faire ce qui suit :

a) évaluer les aspects pertinents des titres, notamment leur structure, leurs caractéristiques et leurs risques, ainsi que les frais initiaux et continus qui y sont associés et leur incidence;

b) approuver les titres qui seront offerts aux clients;

c) surveiller les titres relativement à tout changement significatif qui s'y rapporte.

2) La personne physique inscrite ne peut acheter ou vendre de titres pour un client ou ne lui en recommander que si elle prend des mesures pour comprendre les titres, notamment leur structure, leurs caractéristiques, leurs risques, ainsi que les frais initiaux et continus qui y sont associés et leur incidence.

2.1) Pour l'application du paragraphe 2, les mesures que la personne physique inscrite doit prendre pour comprendre les titres sont les mesures raisonnables lui permettant de se conformer aux obligations prévues à l'article 13.3.

3) La personne physique inscrite ne peut acheter de titres pour un client ou ne lui en recommander que s'ils ont été approuvés par la société pour être offerts aux clients.

4) Le présent article ne s'applique pas au courtier inscrit relativement à un titre s'il ne l'achète ou ne le vend que selon les directives d'un conseiller inscrit agissant pour le client. ».

10. L'article 13.3 de ce règlement est modifié :

1° par le remplacement des paragraphes 1 et 2 par les suivants :

« 1) Avant d'ouvrir un compte pour un client, d'acheter, de vendre, de déposer, d'échanger ou de transférer des titres à l'égard du compte, ou de prendre, y compris en vertu d'un pouvoir discrétionnaire, ou de recommander toute autre mesure relative à un placement pour le client, la personne inscrite établit de façon raisonnable que la mesure respecte les critères suivants :

a) elle convient au client, selon les facteurs suivants :

i) l'information recueillie au sujet du client conformément à l'article 13.2;

ii) l'évaluation ou la compréhension du titre par la personne inscrite conformément à l'article 13.2.1;

iii) les conséquences de la mesure sur le compte du client, notamment la concentration et la liquidité des titres dans le compte;

iv) l'incidence réelle et potentielle des coûts sur les rendements des placements du client;

v) un ensemble raisonnable d'autres mesures qu'elle peut adopter par l'entremise de la société inscrite au moment de l'évaluation;

b) la mesure donne préséance à l'intérêt du client.

« 2) La personne inscrite examine le compte du client et les titres qui le composent afin de déterminer si les critères prévus au paragraphe 1 sont respectés et prend des mesures raisonnables dans un délai raisonnable après les événements suivants :

a) une personne physique inscrite est désignée comme responsable du compte;

b) elle a connaissance d'un changement dans un titre du compte pouvant faire que le titre ou le compte ne respecte plus le paragraphe 1;

c) elle a connaissance d'un changement dans l'information recueillie au sujet du client conformément au paragraphe 2 de l'article 13.2 pouvant faire que le titre ou le compte ne respecte plus le paragraphe 1;

d) elle réexamine l'information au sujet du client conformément au paragraphe 4.1 de l'article 13.2.

« 2.1) Malgré le paragraphe 1, la personne inscrite qui reçoit d'un client l'instruction de prendre une mesure qui, si elle est prise, ne respecte pas le paragraphe 1 peut l'exécuter si elle remplit les conditions suivantes :

a) elle a informé le client de la raison pour laquelle la mesure ne respectera pas le paragraphe 1;

b) elle a recommandé au client une autre mesure qui respecte le paragraphe 1;

c) elle a reçu du client et consigné la confirmation de mettre son instruction à exécution malgré la raison visée au sous-paragraphe *a*. »;

2° par le remplacement du paragraphe 4 par le suivant :

« 4) Le présent article ne s'applique pas au courtier inscrit à l'égard d'un client s'il n'achète ou ne vend de titres que selon les directives d'un conseiller inscrit agissant pour le client. ».

11. Ce règlement est modifié par l'insertion, après l'article 13.3, du suivant :

« **13.3.1. Renonciations**

1) Le sous-paragraphe *c* du paragraphe 2 de l'article 13.2, le paragraphe 4.1 de cet article et l'article 13.3 ne s'appliquent pas à la personne inscrite à l'égard d'un client autorisé dans les cas suivants :

a) le client n'est pas une personne physique;

b) le client a demandé, par écrit, à ce que la personne inscrite ne réalise pas d'évaluation de la convenance relativement à son compte.

2) Le sous-paragraphe *c* du paragraphe 2 de l'article 13.2, le paragraphe 4.1 de cet article et l'article 13.3 ne s'appliquent pas à la personne inscrite à l'égard d'un client autorisé dans les cas suivants :

a) le client est une personne physique;

b) le client a demandé, par écrit, à ce que la personne inscrite ne réalise pas d'évaluation de la convenance relativement à son compte.

c) le compte du client n'est pas un compte géré. ».

12. L'article 13.4 de ce règlement est remplacé par le suivant :

« **13.4. Repérage, traitement et déclaration des conflits d'intérêts importants – société inscrite**

1) La société inscrite prend des mesures raisonnables pour repérer les conflits d'intérêts importants existants ou raisonnablement prévisibles entre les personnes suivantes :

a) elle-même et le client;

b) chaque personne physique agissant pour son compte et le client.

2) La société inscrite traite tous les conflits d'intérêts importants entre un client et elle-même, y compris chaque personne physique agissant pour son compte, au mieux des intérêts du client.

3) La société inscrite évite tout conflit d'intérêts important entre un client et elle-même, y compris chaque personne physique agissant pour son compte, s'il n'est pas ou ne peut pas être traité autrement au mieux des intérêts du client.

4) La société inscrite déclare par écrit au client concerné tous les conflits d'intérêts importants repérés conformément au paragraphe 1 dont un client raisonnable s'attendrait à être informé.

5) Sans que soit limité le champ d'application du paragraphe 4, l'information à transmettre au client conformément à ce paragraphe comprend une description des éléments suivants :

a) la nature et la portée du conflit d'intérêts;

b) l'incidence potentielle du conflit d'intérêts pour le client et le risque qu'il pourrait poser pour lui;

c) la façon dont le conflit d'intérêts a été ou sera traité.

6) L'information visée au paragraphe 4 est présentée d'une façon qui, de l'avis d'une personne raisonnable, est en évidence, précise et rédigée en langage simple.

7) La société inscrite déclare au client tout conflit d'intérêts conformément au paragraphe 4 aux moments suivants :

a) avant d'ouvrir un compte pour le client, si le conflit a déjà été repéré;

b) rapidement après avoir repéré un conflit à déclarer au client conformément au paragraphe 4 qui ne l'a pas déjà été.

8) La personne inscrite ne saurait satisfaire au paragraphe 2 ou au paragraphe 3 de l'article 13.4.1 seulement en fournissant de l'information au client. ».

13. Ce règlement est modifié par l'insertion, après l'article 13.4, des suivants :

« **13.4.1. Repérage, traitement et déclaration des conflits d'intérêts importants – personne physique inscrite**

1) La personne physique inscrite prend des mesures raisonnables pour repérer les conflits d'intérêts importants existants ou raisonnablement prévisibles entre elle et le client.

2) La personne physique inscrite qui repère un conflit d'intérêts important conformément au paragraphe 1 le déclare rapidement à sa société parrainante.

3) La personne physique inscrite traite tous les conflits d'intérêt importants entre elle et le client au mieux des intérêts de ce dernier.

4) La personne physique inscrite évite tout conflit d'intérêts important entre elle et le client s'il n'est pas ou ne peut pas être traité autrement au mieux des intérêts de ce dernier.

5) La personne physique inscrite ne peut exercer d'activités de courtage ou de conseil relativement à un conflit d'intérêts important qu'elle a repéré conformément au paragraphe 1 que si les conditions suivantes sont remplies :

a) le conflit a été traité au mieux des intérêts du client;

b) sa société parrainante lui a donné permission d'exercer l'activité.

« **13.4.2. Gestionnaires de fonds d'investissement**

Les articles 13.4 et 13.4.1 ne s'appliquent pas au gestionnaire de fonds d'investissement relativement à un fonds d'investissement visé par le Règlement 81-107 sur le comité d'examen indépendant des fonds d'investissement (chapitre V-1.1, r. 43). ».

14. L'article 13.7 de ce règlement est modifié :

1° par le remplacement de la définition de l'expression « commission d'indication de clients » par la suivante :

« « commission d'indication de clients » : tout avantage octroyé pour l'indication d'un client à une personne inscrite ou provenant d'une personne inscrite; »;

2° par le remplacement de la définition de l'expression « entente d'indication de clients » par la suivante :

« « entente d'indication de clients » : une entente selon laquelle une personne inscrite accepte d'octroyer une commission d'indication de clients à une autre personne ou d'en recevoir une de cette dernière. ».

15. L'article 13.8 de ce règlement est modifié par le remplacement, dans le paragraphe *c*, du mot « personne » par le mot « société ».

6

16. Ce règlement est modifié par le remplacement de l'intitulé de la section 4 de la partie 13 par le suivant :

« **SECTION 4 Emprunts et prêts** ».

17. L'article 13.12 de ce règlement est remplacé par le suivant :

« **13.12. Restriction en matière d'emprunts ou de prêts aux clients**

1) La personne inscrite ne peut consentir de prêt de fonds, de crédit ou de marge à un client que dans les cas suivants :

a) dans le cas d'un prêt de fonds, la personne inscrite est un gestionnaire de fonds d'investissement qui prête des fonds à court terme à un fonds d'investissement qu'elle gère, si le prêt vise à financer le rachat des titres du fonds d'investissement ou à acquitter des frais engagés par celui-ci dans le cours normal de ses activités;

b) si la personne inscrite est une société inscrite, le client est l'une des personnes physiques suivantes :

i) une personne physique inscrite parrainée par la société;

ii) une personne physique autorisée, au sens du Règlement 33-109 sur les renseignements concernant l'inscription (chapitre V-1.1, r. 12), de cette société;

iii) un administrateur, un dirigeant ou un salarié de cette société;

c) si la personne inscrite est une personne physique inscrite, les conditions suivantes sont réunies :

i) le client et elle-même sont des personnes liées entre elles pour l'application de la Loi de l'impôt sur le revenu (L.R.C. 1985, c. 1 (5e supp.));

ii) elle a obtenu de sa société parrainante l'approbation écrite de consentir des prêts de fonds ou d'accorder du crédit ou une marge.

2) La personne physique inscrite ne peut emprunter de fonds, de titres ou d'autres actifs à un client, ou accepter une garantie relativement à des fonds, des titres ou des actifs ainsi empruntés, que si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :

a) le client est une institution financière dont l'activité comprend l'octroi de prêts de fonds au public, et il a consenti les fonds à la personne physique inscrite dans le cours normal de ses activités;

b) les conditions suivantes sont remplies :

i) le client et la personne physique inscrite sont des personnes liées entre elles pour l'application de la Loi de l'impôt sur le revenu;

ii) la personne physique inscrite a obtenu de sa société parrainante l'approbation écrite d'emprunter les fonds, les titres ou les actifs ou d'accepter la garantie. ».

18. L'article 13.17 de ce règlement est modifié, dans le paragraphe 1 :

1° par le remplacement, dans ce qui précède le sous-paragraphe *a*, des mots « des obligations prévues aux » par les mots « de l'application des »;

2° par le remplacement du sous-paragraphe *a* par le suivant :

« *a)* la section 2 de la partie 13, à l'exception des articles 13.5 et 13.6; ».

7

19. Ce règlement est modifié par l'insertion, après l'article 13.17, de ce qui suit :

« **SECTION 7 Communications trompeuses**

« **13.18. Communications trompeuses**

1) Aucune personne physique inscrite ni aucune société inscrite ne peut se présenter, ni cette dernière présenter ses personnes physiques inscrites, d'une manière dont on pourrait raisonnablement s'attendre à ce qu'elle induise une personne en erreur sur les éléments suivants :

a) la compétence, l'expérience, la qualification ou la catégorie d'inscription de la personne inscrite;

b) la nature de la relation actuelle ou potentielle de cette personne avec la personne inscrite;

c) les produits ou services qui sont ou seront fournis par la personne inscrite.

2) Sans que soit limité le champ d'application du paragraphe 1, la personne physique inscrite qui interagit avec des clients ne peut utiliser les éléments suivants :

a) un titre, une désignation, une récompense ou une reconnaissance qui se fonde partiellement ou entièrement sur son volume de ventes ou son chiffre d'affaires généré;

b) tout titre de direction auquel sa société parrainante ne l'a pas nommée en vertu du droit des sociétés applicable;

c) tout titre ou toute désignation que sa société parrainante ne l'a pas autorisée à utiliser. ».

20. L'intitulé de l'article 14.1.1 de ce règlement est remplacé par le suivant :

« **14.1.1. Devoir d'information – gestionnaires de fonds d'investissement** ».

21. L'article 14.2 de ce règlement est modifié :

1° par l'insertion, avant le paragraphe 1, du suivant :

« 0.1) Dans le présent article, on entend par « produit exclusif » le titre d'un émetteur dans les cas suivants :

a) l'émetteur est un émetteur associé de la société inscrite;

b) l'émetteur est un émetteur relié de la société inscrite;

c) la société inscrite ou un membre du même groupe qu'elle est le gestionnaire de fonds d'investissement ou le gestionnaire de portefeuille de l'émetteur. »;

2° dans le paragraphe 2 :

a) par le remplacement du sous-paragraphe *b* par les suivants :

« *b)* une description générale des produits et services qui seront offerts au client par la société inscrite, dont les éléments suivants :

i) une description de toute restriction sur la possibilité pour le client de liquider ou de revendre les titres;

ii) un exposé des frais de gestion de fonds d'investissement ou des frais continus qui peuvent incomber au client relativement aux titres ou aux services offerts par la société inscrite;

8

« *b.1)* une description générale des limites relatives aux produits et services qui seront offerts au client par la société inscrite, en indiquant notamment les éléments suivants :

i) si la société offrira principalement ou seulement des produits exclusifs au client;

ii) s'il existera d'autres limites relatives à la disponibilité des produits ou services; »;

b) par le remplacement du sous-paragraphe *h* par le suivant :

« *h)* une description générale de tout avantage reçu ou devant l'être par la personne inscrite de la part d'une personne autre que son client relativement à l'achat ou à la propriété d'un titre par son entremise; »;

c) par le remplacement du sous-paragraphe *k* par le suivant :

« *k)* une déclaration selon laquelle la société inscrite doit évaluer que toute mesure qu'elle prend, décide de prendre ou recommande pour le client relativement à un placement convient au client et donne préséance aux intérêts de celui-ci; »;

d) par le remplacement, dans le sous-paragraphe *l*, des mots « est tenue de recueillir » par les mots « a recueillis »;

e) par l'insertion, après le sous-paragraphe *n*, du suivant :

« *o)* une explication générale de l'incidence possible des frais visés à la disposition *ii* du sous-paragraphe *b* et de ceux visés aux sous-paragraphes *f* et *g*, notamment leur effet cumulatif dans le temps, sur le rendement des placements du client. ».

22. L'article 14.2.1 de ce règlement est modifié par l'addition, dans le paragraphe 1 et après le sous-paragraphe *c*, du suivant :

« *d)* le fait qu'il y a ou non des frais de gestion de fonds d'investissement ou des frais continus qui peuvent incomber au client relativement au titre. ».

23. L'article 14.5.3 de ce règlement est modifié par le remplacement, dans le paragraphe *b*, des mots « le client ou le fonds d'investissement » par « les clients ou les fonds d'investissement ».

24. L'Annexe G de ce règlement est modifiée :

1° par le remplacement, dans la rangée relative à l'article 13.3, de « Article 13.3 [*Convenance au client*] » par « Article 13.3 [*Évaluation de la convenance au client*] »;

2° par l'insertion, après la rangée relative à l'article 13.3, de la suivante :

«

Article 13.3.1 [*Renonciations*]	1. Règle 1300.1(o) des Règles des courtiers membres [*Conduite professionnelle*]; 2. Règle 1300.1(p) des Règles des courtiers membres [*Obligation d'évaluer la convenance de l'ordre à son acceptation*]; 3. Règle 1300.1(q) des Règles des courtiers membres [*Obligation d'évaluer la convenance d'une recommandation*]; 4. Règle 1300.1(r) des Règles des courtiers membres [*Obligation d'évaluer la convenance de positions sur titres dans un compte dans certains cas précis*];

9

	5. Règle 1300.1(s) des Règles des courtiers membres [*Convenance des placements dans les comptes de clients*]; 6. Paragraphes t à v de la Règle 1300.1 des Règles des courtiers membres [*Dispense de l'obligation d'évaluation de la convenance*]; 7. Règle 1300.1(w) des Règles des courtiers membres [*Approbation de la Société*]; 8. Règle 2700 des Règles des courtiers membres, partie I [*Convenance au client*]; 9. Règle 3200 des Règles des courtiers membres [*Obligations minimales des courtiers membres souhaitant obtenir l'approbation en vertu de l'alinéa 1(t) de la Règle 1300 pour offrir le service d'exécution d'ordres sans conseils*]

»;

3º par le remplacement de la rangée relative à l'article 13.12 par la suivante :

«

Article 13.12 [*Restriction en matière d'emprunts ou de prêts aux clients*]	1. Règle 17.11 des Règles des courtiers membres; 2. Règle 100 des Règles des courtiers membres [*Couverture prescrite*]

»;

4º par le remplacement, dans la deuxième colonne de la rangée relative à l'article 14.5.2, du point 1 par le suivant :

« 1. Règle 17.2A des Règles des courtiers membres [*Établissement et maintien de contrôles internes adéquats conformément à la Règle 2600*] ».

25. L'Annexe H de ce règlement est modifiée :

1º par le remplacement, dans la rangée relative à l'article 13.3, de « Article 13.3 [*Convenance au client*] » par « Article 13.3 [*Évaluation de la convenance au client*] »;

2º par l'insertion, après la rangée relative à l'article 13.3, de la suivante :

«

Article 13.3.1 [*Renonciations*]	1. Règle 2.2.1 [*Connaissance du client*]; 2. Principe directeur n°2 [*Normes minimales de surveillance des comptes*]

»;

3º par le remplacement de la rangée relative à l'article 13.12 par la suivante :

«

Article 13.12 [*Restriction en matière d'emprunts et de prêts aux clients*]	1. Règle 3.2.1 [*Prêts aux clients et marge*] 2. Règle 3.2.3 [*Avance de fonds relativement au produit de rachat de titres d'organismes de placement collectif*]

».

26. 1º Les articles suivants du présent règlement entrent en vigueur le 31 décembre 2020 :

a) les articles 12 à 18;

b) les articles 20 à 23.

10

2º Tous les autres articles du présent règlement entrent en vigueur le 31 décembre 2021.

11

INSTRUCTION GÉNÉRALE RELATIVE AU RÈGLEMENT 31-103 SUR LES OBLIGATIONS ET DISPENSES D'INSCRIPTION ET LES OBLIGATIONS CONTINUES DES PERSONNES INSCRITES

PARTIE 1 DÉFINITIONS ET NOTIONS FONDAMENTALES

1.1. Introduction

Objet

La présente instruction générale indique de quelle façon les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (les «ACVM» ou «nous») interprètent ou appliquent les dispositions du *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (chapitre V-1.1, r. 10) (le «règlement») et de la législation en valeurs mobilières connexe.

Système de numérotation

Exception faite de la partie 1, la numérotation des parties, des sections et des articles de la présente instruction générale correspond à celle du règlement. Les indications générales concernant une partie ou une section figurent immédiatement après son titre. Les indications concernant des articles particuliers suivent les indications générales. En l'absence d'indications sur une partie, une section ou un article, la numérotation passe à la disposition suivante qui fait l'objet d'indications.

Les articles, parties et sections mentionnés sont ceux du règlement, sauf indication contraire.

Obligations additionnelles des personnes inscrites

Les personnes inscrites se reporteront aux textes suivants afin de connaître leurs obligations additionnelles:

- le *Règlement 31-102 sur la Base de données nationale d'inscription* (chapitre V-1.1, r. 9) (le «Règlement 31-102») et l'instruction générale connexe;

- le *Règlement 33-109 sur les renseignements concernant l'inscription* (chapitre V-1.1, r. 12) (le «Règlement 33-109») et l'instruction générale connexe;

- l'*Instruction générale 11-204 relative à l'inscription dans plusieurs territoires* (Décision 2009-PDG-0115, 2009-09-04) (l'«Instruction générale 11-204»);

- la législation en valeurs mobilières et sur les dérivés de leur territoire.

Les personnes inscrites membres d'un ~~organisme d'autoréglementation (OAR)~~OAR doivent aussi respecter les règles applicables de celui-ci.

Information et avis

Transmission de l'information et des avis à l'autorité principale

En vertu de l'article 1.3, les personnes inscrites doivent transmettre à leur autorité principale l'information et les avis prévus par le règlement. Cette obligation ne vise pas les avis prévus aux articles 8.18 et 8.26. Elles doivent transmettre ces avis à l'autorité de chaque territoire où elles sont inscrites ou dispensées de l'inscription.

Transmission électronique des documents

Il est possible de transmettre ces documents par voie électronique. Les personnes inscrites devraient se reporter à l'*Instruction générale 11-201 relative à la transmission électronique de documents* (Décision 2011-PDG-0183, 2011-11-17) (l'«Instruction générale 11-201»).

On trouvera à l'Annexe A les coordonnées des autorités.

Information claire et pertinente pour les clients

Nous nous attendons à ce que les personnes inscrites présentent aux clients de l'information qui soit claire et pertinente pour leur permettre de la comprendre facilement. Ces obligations sont compatibles avec celle d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité avec ses clients.

1.2. Définitions

Les expressions utilisées dans le règlement et la présente instruction générale mais qui ne sont pas définies dans le règlement s'entendent au sens prévu par la législation en valeurs mobilières de chaque territoire ou par le *Règlement 14-101 sur les définitions* (chapitre V-1.1, r. 3). L'Annexe B contient une liste d'expressions qui ne sont pas définies dans le règlement et la présente instruction générale, mais qui le sont dans d'autres textes de la législation en valeurs mobilières.

Dans la présente l'instruction générale, l'expression «autorité» désigne l'autorité en valeurs mobilières ou l'agent responsable du territoire.

Client autorisé

On trouvera ci-après des indications concernant l'expression «client autorisé», définie à l'article 1.1.

L'expression «client autorisé» est utilisée dans les articles suivants:

- l'article 8.18;
- l'article 8.22.1;
- l'article 8.26;
- l'article 13.2;
- l'article 13.3;
- l'article 13.3.1;
- l'article 13.13;
- l'article 14.2;
- l'article 14.2.1;
- l'article 14.4;
- l'article 14.5.2;
- l'article 14.14.1;
- l'article 14.14.2;
- l'article 14.17;
- l'article 14.18;

2

Dispenses d'inscription pour opérations réalisées avec certains clients autorisés

Les articles 8.18 et 8.26 dispensent les courtiers internationaux et conseillers internationaux de l'obligation de s'inscrire lorsqu'ils traitent avec certains clients autorisés et remplissent certaines autres conditions.

L'article 8.22.1 dispense certaines institutions financières de l'obligation de s'inscrire à titre de courtier lorsqu'elles effectuent une opération sur un titre de créance à court terme avec un client autorisé.

Autres dispenses pour opérations réalisées avec certains clients autorisés

En vertu de l'article ~~13.3,~~13.3.1, les clients autorisés peuvent renoncer à leur droit de demander à la personne inscrite d'évaluer la convenance d'une opération. Pour que la dispense s'applique, la personne inscrite doit déterminer que le client est un client autorisé au moment de renoncer à son droit.

En vertu des articles 13.13 et 14.4, les personnes inscrites sont dispensées de fournir certains éléments d'information aux clients autorisés. Pour bénéficier de la dispense, elles doivent déterminer que le client est un client autorisé au moment où il ouvre un compte.

En vertu des articles 14.2, 14.2.1, 14.14.1, 14.14.2, 14.17 et 14.18, les personnes inscrites sont dispensées de fournir certains éléments d'information ou certains rapports au client autorisé qui n'est pas une personne physique.

En vertu du sous-paragraphe *d* du paragraphe 7 de l'article 14.5.2, les sociétés inscrites ne sont pas tenues de veiller à ce que les fonds et les titres des clients autorisés qui ne sont pas des personnes physiques ni des fonds d'investissement soient détenus auprès d'un dépositaire qualifié, si le client autorisé a reconnu, par écrit, savoir que cette obligation ne s'appliquera pas à la société. Nous nous attendons à ce que, pour se prévaloir de cette dispense, la société inscrite établisse si le client qui reconnaît que son droit à un dépositaire qualifié ne s'appliquera pas est un client autorisé qui n'est pas une personne physique ni un fonds d'investissement.

Détermination de l'actif

La définition de «client autorisé» prévoit des seuils financiers correspondant à la valeur des actifs du client. Ceux qui sont prévus aux paragraphes *o* et *q* de la définition sont des critères précis. Les investisseurs qui ne remplissent pas ces critères ne répondent pas au paragraphe applicable de la définition de « client autorisé ».

Paragraphe o de la définition

Le paragraphe *o* vise la personne physique qui a la propriété véritable d'actifs financiers ayant une valeur de réalisation globale avant impôt, mais déduction faite des passifs correspondants, de plus de 5 000 000 $.

En règle générale, il ne devrait pas être difficile de déterminer si des actifs financiers sont la propriété véritable d'une personne physique. Toutefois, cela peut être plus ardu si les actifs sont détenus dans une fiducie ou selon d'autres types de mécanismes de placement.

Les facteurs indiquant qu'il y a propriété véritable d'actifs financiers sont notamment les suivants:

- la possession d'un titre constatant la propriété de l'actif financier;
- le droit de recevoir tout revenu produit par l'actif financier;
- le risque de perte de valeur de l'actif financier;
- la faculté de céder l'actif financier ou d'en disposer à sa guise.

Par exemple, les titres détenus dans un REER autogéré dans l'intérêt exclusif d'une personne physique sont la propriété véritable de celle-ci. Par contre, ce n'est pas le cas des titres détenus dans un REER collectif si la personne physique n'a pas la faculté d'acquérir les titres et d'en disposer directement.

L'expression «actifs financiers» est définie à l'article 1.1 du *Règlement 45-106 sur les dispenses de prospectus* (chapitre V-1.1, r. 21) (le « Règlement 45-106 »).

La «valeur de réalisation» est habituellement le montant qui serait obtenu à la vente d'un actif.

Paragraphe q de la définition

Le paragraphe *q* vise la personne dont l'actif net totalise au moins 25 000 000 $ d'après ses derniers états financiers. L'«actif net» est le total de l'actif moins le total du passif.

1.3. Notions fondamentales

Le présent article décrit les notions fondamentales du régime d'inscription:

- l'obligation d'inscription;
- l'inscription en fonction de l'exercice de l'activité de courtier ou de conseiller;
- l'aptitude à l'inscription.

La société inscrite est responsable de la conduite des personnes physiques dont elle parraine l'inscription. Elle a les obligations suivantes:

- elle effectue un contrôle diligent avant de parrainer une personne physique qui doit s'inscrire afin d'agir pour son compte (voir les indications supplémentaires à la partie 4 de l'*Instruction générale relative au Règlement 33-109 sur les renseignements concernant l'inscription* (Décision 2011-PDG-0076, 2011-06-07));
- elle ~~exerce~~assure, de façon continue et efficace, la surveillance ~~et~~, la supervision et la formation de ses personnes physiques inscrites (voir les indications supplémentaires à l'article 11.1 de la présente instruction générale);

L'omission par la société inscrite de prendre des mesures raisonnables pour s'acquitter de ces responsabilités peut compromettre son aptitude à demeurer inscrite.

Obligation d'inscription

L'obligation d'inscription est prévue par la législation en valeurs mobilières. Les sociétés qui se trouvent dans les situations suivantes doivent s'inscrire:

- elles exercent l'activité de courtier;
- elles exercent l'activité de conseiller;
- elles se présentent comme exerçant l'activité de courtier ou de conseiller;
- elles agissent à titre de placeur;
- elles agissent à titre de gestionnaire de fonds d'investissement.

Les personnes physiques doivent s'inscrire si elles exercent le courtage de titres, agissent comme placeur pour le compte d'un courtier inscrit ou d'un conseiller inscrit ou fournissent des conseils en valeurs mobilières, ou si elles agissent comme personne désignée responsable ou de chef de la conformité d'une société inscrite. À l'exception de la personne désignée responsable et

du chef de la conformité, les personnes physiques qui agissent pour le compte d'un gestionnaire de fonds d'investissement n'ont pas l'obligation de s'inscrire.

Toutefois, toutes les personnes physiques autorisées d'une personne inscrite doivent déposer le formulaire prévu à l'*Annexe 33-109A4, Inscription d'une personne physique et examen d'une personne physique autorisée* (le «formulaire prévu à l'Annexe 33-109A4»).

Le règlement ne prévoit aucune obligation de renouvellement de l'inscription, mais les droits annuels doivent être payés pour maintenir l'inscription.

Catégories multiples

Il peut être nécessaire de s'inscrire dans plusieurs catégories. Ainsi, le conseiller qui gère un fonds d'investissement peut avoir à s'inscrire comme gestionnaire de portefeuille et gestionnaire de fonds d'investissement. Le conseiller qui gère un portefeuille et place les parts d'un fonds d'investissement peut aussi avoir à s'inscrire comme gestionnaire de portefeuille et comme courtier.

Dispenses d'inscription

Le règlement prévoit des dispenses de l'obligation d'inscription. La législation en valeurs mobilières peut en contenir d'autres. Certaines sont automatiques dès lors que leurs conditions sont remplies. D'autres sont des dispenses discrétionnaires que l'autorité accorde sur demande à certains courtiers, conseillers ou gestionnaires de fonds d'investissement ou pour l'exercice de certaines activités lorsque l'inscription est requise mais que les circonstances indiquent qu'elle n'est pas nécessaire pour la protection des investisseurs ou l'intégrité des marchés.

Inscription en fonction de l'exercice de l'activité de courtier ou de conseiller

Nous désignons l'activité de courtier ou de conseiller en valeurs mobilières comme étant le critère d'inscription en fonction de l'exercice de l'activité.

Nous examinons le type d'activité, puis déterminons si la personne physique ou la société l'exerce et doit par conséquent s'inscrire. Nous prenons notamment en considération les facteurs indiqués ci-après pour déterminer s'il y a exercice de l'activité. Ces facteurs sont pour la plupart tirés de la jurisprudence et des décisions des autorités de réglementation où l'exercice d'une activité a été interprété dans le contexte des valeurs mobilières.

Facteurs de détermination de l'exercice de l'activité

Sont exposés ci-après les facteurs que nous jugeons pertinents pour déterminer si une personne physique ou une société exerce l'activité de courtier ou de conseiller et se trouve par conséquent dans l'obligation de s'inscrire.

Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive. Nous ne présumons pas automatiquement que l'un ou l'autre de ces facteurs permet à lui seul de conclure que la personne physique ou la société exerce l'activité de courtier ou de conseiller.

a) L'exercice d'activités analogues à celles des personnes inscrites

Nous considérons généralement que la personne physique ou la société qui exerce des activités analogues à celles des personnes inscrites exerce l'activité de courtier ou de conseiller. Il peut s'agir de la promotion de titres ou de l'annonce, par un moyen quelconque, que la personne physique ou la société est disposée à souscrire, à acheter ou à vendre des titres. Nous pouvons considérer que la personne physique ou la société qui lance une entreprise pour exercer l'une ou l'autre de ces activités exerce l'activité de courtier ou de conseiller.

b) Le fait d'agir à titre d'intermédiaire ou de teneur de marché

Nous considérons généralement que le fait d'agir comme intermédiaire entre un vendeur et un acquéreur de titres est assimilable à l'exercice de l'activité de courtier. La personne qui exerce

cette activité est celle que l'on appelle communément un courtier. En général, nous considérons aussi que la personne qui tient un marché exerce l'activité de courtier.

c) Le fait d'exercer l'activité, directement ou indirectement, de façon répétitive, régulière ou continue

La fréquence ou la régularité des opérations est un indicateur courant de l'exercice de l'activité de courtier ou de conseiller. Il n'est pas nécessaire qu'il s'agisse de l'unique activité ou de l'activité principale de la personne pour qu'il y ait exercice de l'activité.

Nous considérons que la personne qui se livre régulièrement à des activités de courtage ou de conseil de façon à générer des bénéfices exerce l'activité. Nous tenons également compte de l'existence d'autres sources de revenus et du temps consacré par la personne physique ou la société aux activités liées au courtage ou au conseil.

d) Le fait d'être ou de s'attendre à être rémunéré

Le fait de recevoir ou de s'attendre à recevoir une rémunération pour l'exercice de l'activité, que ce soit pour une opération ou en fonction de la valeur, dénote l'exercice de l'activité, peu importe que la rémunération soit effectivement versée et quelle que soit sa forme. La capacité d'exercer une activité de manière à réaliser des bénéfices est aussi un facteur pertinent.

e) Le démarchage direct ou indirect

Le fait d'entrer en communication avec des personnes pour leur proposer de participer à des opérations sur titres ou leur offrir des conseils peut indiquer qu'il y a exercice de l'activité. Le démarchage consiste à entrer en communication avec d'autres personnes par un moyen quelconque, dont la publicité, pour leur proposer de souscrire, d'acheter ou de vendre des titres ou de participer à des opérations sur titres ou encore pour leur offrir des services ou leur donner des conseils à ces fins.

Exemples d'inscription en fonction de l'exercice de l'activité

La présente section indique la manière dont l'inscription en fonction de l'exercice de l'activité s'applique dans des cas courants.

a) Émetteurs-placeurs

L'émetteur-placeur est une entité qui effectue des opérations sur les titres qu'elle émet. De manière générale, les émetteurs-placeurs exerçant une activité non liée aux valeurs mobilières n'ont pas à s'inscrire comme courtier s'ils remplissent les conditions suivantes:

- ils ne se présentent pas comme exerçant le courtage en valeurs mobilières;
- ils agissent rarement comme courtiers;
- ils ne sont ni ne s'attendent à être rémunérés pour agir comme courtiers;
- ils n'agissent pas à titre d'intermédiaires;
- ils ne réalisent pas ou n'ont pas l'intention de réaliser des bénéfices sur leurs activités de courtage en valeurs mobilières.

Durant l'étape de démarrage, les émetteurs-placeurs n'exercent pas nécessairement encore les activités prévues. Nous considérons qu'un émetteur-placeur en démarrage exerce une «activité non liée aux valeurs mobilières» s'il réunit du capital pour démarrer un tel type d'activité. Bien qu'il n'ait pas à produire un bien ni à offrir un service, il devrait avoir un plan d'affaires prévoyant réellement le faire, lequel devrait énoncer les jalons ainsi que le délai prévu pour les atteindre. Ainsi, une entreprise spécialisée dans la technologie peut réunir des capitaux uniquement avec un plan d'affaires pendant bon nombre d'années avant de commencer à produire un bien ou à offrir un service. De même, les petites sociétés d'exploration minérale peuvent réunir des capitaux uniquement au moyen d'un plan d'affaires bien avant de trouver ou d'extraire des ressources.

Cependant, les émetteurs-placeurs pourraient devoir s'inscrire comme courtier s'ils exercent l'activité de courtier. Le fait qu'un émetteur-placeur effectue fréquemment des opérations sur titres est une indication qu'il exerce l'activité de courtier. Bien que la fréquence des opérations soit un bon indicateur de l'exercice de l'activité de courtier, nous sommes conscients que les opérations peuvent être plus fréquentes en période de démarrage puisque l'émetteur a besoin de réunir des capitaux pour lancer et faire progresser son entreprise. Si les opérations sont effectuées principalement pour suivre le plan d'affaires de l'émetteur, leur fréquence ne devrait pas, en soi, permettre de conclure que l'émetteur exerce l'activité de courtier. Si les capitaux réunis ne servent pas à lancer l'entreprise, l'émetteur pourrait devoir s'inscrire à titre de courtier.

Par ailleurs, les émetteurs-placeurs pourraient devoir s'inscrire à titre de courtier si l'une des conditions suivantes est remplie:

- ils emploient des personnes physiques ou retiennent les services de personnes physiques afin qu'elles exercent pour leur compte des activités assimilables à celles d'une personne inscrite (exception faite de la prise ferme dans le cours normal d'un placement ou des opérations réalisées pour leur propre compte);

- ils font du démarchage, sous réserve de l'explication donnée ci-après;

- ils agissent comme intermédiaires en plaçant les fonds de clients dans des titres.

Par exemple, le gestionnaire de fonds d'investissement qui exerce les activités ci-dessus pourrait avoir à s'inscrire comme courtier.

Bon nombre d'émetteurs font du démarchage par l'intermédiaire de dirigeants, d'administrateurs ou d'autres salariés. Si cette activité est accessoire à leur rôle principal auprès de l'émetteur, ces personnes n'exercent probablement pas l'activité de courtier. Parmi les facteurs qui laissent croire que l'émetteur et ces personnes exercent l'activité de courtier, on compte notamment:

- leur fonction première consiste à réunir des capitaux par le placement de titres de l'émetteur;

- elles consacrent la majorité de leur temps à réunir des capitaux de cette façon;

- leur rémunération est fondée uniquement ou principalement sur le montant des capitaux qu'elles réunissent pour l'émetteur.

Les émetteurs-placeurs qui placent des titres sont assujettis aux obligations de prospectus, à moins qu'une dispense ne soit ouverte. Les autorités ont le pouvoir discrétionnaire d'exiger la participation d'un placeur à tout placement effectué au moyen d'un prospectus.

b) Capital-risque et capital-investissement

Les présentes indications ne s'appliquent pas aux fonds de travailleurs ou de capital de risque au sens du *Règlement 81-106 sur l'information continue des fonds d'investissement* (chapitre V-1.1, r. 42) (le «Règlement 81-106»).

Le capital-risque et le capital-investissement se distinguent des autres formes d'investissement par le rôle que jouent les sociétés de capital-risque et de capital-investissement (collectivement, les «sociétés de capital-risque»). Ces types d'investissement comportent diverses activités pouvant nécessiter l'inscription.

Les sociétés de capital-risque classiques réunissent des capitaux sous le régime d'une des dispenses de prospectus prévues par le Règlement 45-106, notamment celle pour les opérations avec les «investisseurs qualifiés». Habituellement, les investisseurs consentent à ce que leurs capitaux demeurent investis pendant une certaine période. La société de capital-risque s'en sert pour acquérir des titres de sociétés qui ne sont généralement pas négociés en bourse. Ordinairement, la société de capital-risque participe activement à la gestion de ces sociétés, souvent pendant plusieurs années.

La gestion active prend notamment les formes suivantes:

- représentation au conseil d'administration;
- participation directe à la nomination des dirigeants;
- participation aux décisions de gestion importantes.

La société de capital-risque entend réaliser des gains sur ses investissements en vendant les entreprises visées ou en plaçant leurs titres auprès du public. Les capitaux sont alors rendus aux investisseurs, ainsi que les profits éventuels.

Les investisseurs s'en remettent à l'expertise de la société de capital-risque pour sélectionner et gérer les entreprises dans lesquelles leurs capitaux sont placés, et la société reçoit en échange des frais de gestion ou un intéressement aux profits tirés de ces investissements. Elle n'est pas rémunérée pour réunir les capitaux ou négocier les titres.

L'application des facteurs d'inscription en fonction de l'exercice de l'activité décrite ci-dessus indique que la société de capital-risque n'aurait pas à s'inscrire:

- comme gestionnaire de portefeuille, si les conseils qu'elle donne dans le cadre de l'achat et de la vente des entreprises sont accessoires à la gestion de ces entreprises;
- comme courtier, si la collecte de capitaux auprès des investisseurs et le placement de ces capitaux par la société de capital-risque (dans des titres d'entreprises qui ne sont généralement pas négociés sur un marché) sont des activités occasionnelles qui ne donnent pas lieu à rémunération.

Si la société de capital-risque participe activement à la gestion des entreprises dans lesquelles elle investit, son portefeuille ne serait pas, en règle générale, considéré comme un fonds d'investissement. Par conséquent, elle n'aurait pas à s'inscrire comme gestionnaire de fonds d'investissement.

Les facteurs d'inscription en fonction de l'exercice de l'activité et l'appréciation de l'activité de gestionnaire de fonds d'investissement peuvent s'appliquer différemment si la société de capital-risque exerce d'autres activités que celles qui sont décrites ci-dessus.

c) Activités ponctuelles

En règle générale, nous n'exigeons pas l'inscription pour les activités ponctuelles de courtage ou de conseil en valeurs mobilières. Il s'agit notamment des activités:

- exécutées par une personne physique ou une société agissant en qualité de fiduciaire, de liquidateur, d'exécuteur ou de représentant légal;
- reliées à la vente d'une entreprise.

d) Activités accessoires

Une activité de courtage ou de conseil qui est accessoire à l'objet principal d'une société peut ne pas être assimilée à l'exercice de l'activité de courtier ou de conseiller.

Par exemple, les spécialistes en fusions et acquisitions qui conseillent les parties à une opération entre personnes morales ne sont pas normalement tenus de s'inscrire comme courtiers ou conseillers pour exercer cette activité, bien que l'opération puisse se traduire par la négociation de titres et que les spécialistes soient rémunérés pour leurs conseils. Dans le cas où l'opération se traduirait par la négociation de titres de la société avec l'acquéreur, cette activité serait considérée accessoire à l'acquisition. Cependant, lorsque les spécialistes en fusions et acquisitions effectuent également la collecte de capitaux auprès d'investisseurs éventuels, notamment au moyen de placements privés, ils devraient évaluer si, ce faisant, ils exercent l'activité de courtier et sont donc tenus de s'inscrire.

Mentionnons également les professionnels comme les avocats, les comptables, les ingénieurs, les géologues et les enseignants, qui peuvent donner des conseils en valeurs mobilières dans l'exercice de leur profession. Nous ne considérons pas qu'ils exercent l'activité de conseiller. La plupart du temps, la fourniture de conseils en valeurs mobilières est accessoire à leur fonction parce qu'ils:

- ne fournissent pas régulièrement de conseils en valeurs mobilières;
- ne reçoivent pas une rémunération distincte pour fournir des conseils en valeurs mobilières;
- ne font pas de démarchage pour offrir leurs conseils en valeurs mobilières;
- ne se présentent pas comme exerçant l'activité de conseiller.

Inscription à titre de gestionnaire de fonds d'investissement

Les gestionnaires de fonds d'investissement sont tenus de s'inscrire pour agir à ce titre, mais pas selon les facteurs de détermination de l'exercice de l'activité.

L'aptitude à l'inscription

L'autorité n'inscrit que les candidats qui lui paraissent aptes à l'inscription. Une fois inscrites, les personnes physiques et les sociétés doivent demeurer aptes à l'inscription pour rester inscrites. L'autorité peut suspendre l'inscription ou la radier d'office si elle juge qu'une personne inscrite n'y est plus apte. La partie 6 de la présente instruction générale contient des indications sur la suspension et la radiation d'office de l'inscription des personnes physiques, et la partie 10, sur celle des sociétés.

Conditions

L'autorité peut assortir l'inscription de conditions au moment de l'inscription ou par la suite. Les conditions imposées lors de l'inscription sont généralement permanentes, par exemple, dans le cas du courtier d'exercice restreint, qui est limité à certaines activités précises. Les conditions imposées après l'inscription sont généralement temporaires. Ainsi, la personne inscrite qui ne possède pas le capital requis peut avoir à déposer des états financiers et des calculs du capital mensuels jusqu'à ce que les préoccupations de l'autorité aient été réglées.

Occasion d'être entendu

Les candidats et les personnes inscrites ont l'occasion d'être entendus avant que leur demande d'inscription ne soit refusée par l'autorité. Ils peuvent aussi demander à être entendus avant l'imposition de conditions à leur inscription s'ils contestent ces conditions.

Évaluation de l'aptitude des sociétés à l'inscription

Nous évaluons l'aptitude des sociétés à l'inscription et à demeurer inscrites d'après l'information qu'elles sont tenues de fournir lors de la demande d'inscription et comme personnes inscrites, et l'information recueillie au cours des examens de conformité. Nous nous fondons sur cette information pour juger de leur capacité à exécuter leurs obligations en vertu de la législation en valeurs mobilières. Par exemple, toute société inscrite doit être financièrement viable. Une société insolvable ou ayant des antécédents de faillite peut être inapte à l'inscription.

En outre, afin de déterminer si une société dont le siège est situé à l'étranger est apte à l'inscription et le demeure, nous vérifions si elle maintient dans le territoire étranger l'inscription ou l'adhésion à un organisme d'autoréglementation qui correspond à l'activité en valeurs mobilières qu'elle exerce.

Évaluation de l'aptitude des personnes physiques à l'inscription

Nous évaluons l'aptitude des personnes ~~physique~~physiques à l'inscription et à demeurer inscrites selon 3 critères fondamentaux:

- la compétence;
- l'intégrité;
- la solvabilité.

a) La compétence

La personne physique qui se porte candidate à l'inscription doit satisfaire aux obligations de compétence initiale en démontrant qu'elle possède la scolarité, la formation et l'expérience prescrites par la législation en valeurs mobilières ~~en matière de scolarité, de formation et d'expérience et démontrer~~et qu'elle connaît la législation en valeurs mobilières~~ et les titres qu'elle recommande~~.

~~La personne physique inscrite devrait actualiser ses connaissances et sa formation en permanence, à mesure qu'apparaissent de nouveaux titres et services et que son secteur d'activité évolue. La partie 3 de la présente instruction générale contient des indications plus précises sur la question de la compétence.~~

b) L'intégrité

Les personnes physiques inscrites doivent agir avec intégrité et honnêteté. L'autorité évalue leur intégrité d'après l'information qu'elles sont tenues de fournir lors de la demande d'inscription et comme personnes inscrites, et l'information recueillie au cours des examens de conformité. Par exemple, les candidats sont tenus de fournir de l'information sur les conflits d'intérêts~~ potentiels~~, comme des activités à titre de salarié, d'associé ou de membre d'un conseil d'administration, ou leurs relations avec des membres du même groupe, de même que sur les mesures d'application de la loi prise à leur encontre et les poursuites intentées contre elles.

c) La solvabilité

L'autorité évalue la situation financière des personnes physiques inscrites et des candidats à l'inscription. Une personne physique insolvable ou ayant des antécédents de faillite peut être inapte à l'inscription. Selon les circonstances, l'autorité peut prendre en considération des passifs éventuels de la personne physique. Elle peut tenir compte de la faillite ou de l'insolvabilité de cette personne pour évaluer si elle demeure apte à l'inscription.

PARTIE 2 CATÉGORIES D'INSCRIPTION DES PERSONNES PHYSIQUES

2.1. Catégories de personnes physiques

Catégories multiples

Les personnes physiques qui exercent plusieurs activités nécessitant l'inscription pour le compte d'une société inscrite doivent:

- s'inscrire dans toutes les catégories pertinentes;
- remplir les obligations de compétence propres à chaque catégorie.

Ainsi, le représentant-conseil d'un gestionnaire de portefeuille qui exerce les fonctions de chef de la conformité de la société doit s'inscrire dans les catégories de représentant-conseil et de chef de la conformité et remplir les obligations de compétence de ces 2 catégories.

Personne physique inscrite dans une catégorie de société

Une personne physique peut être inscrite à la fois dans une catégorie de société et dans une catégorie de personne physique. Ainsi, un propriétaire unique inscrit comme société dans la catégorie de gestionnaire de portefeuille doit également s'inscrire comme personne physique dans la catégorie de représentant-conseil.

2.2. Dispense fondée sur la mobilité des clients – personnes physiques

Conditions de la dispense

La dispense fondée sur la mobilité prévue à l'article 2.2 permet aux personnes physiques inscrites de continuer à agir comme courtier ou conseiller avec un client qui déménage dans un autre territoire sans s'y inscrire. L'article 8.30 offre une dispense analogue aux sociétés inscrites.

C'est le déménagement du client, et non de la personne inscrite, dans un autre territoire qui ouvre droit à la dispense. La personne physique peut maintenir ses relations avec un maximum de 5 clients «admissibles» par territoire. Le client, son conjoint et leurs enfants sont chacun un client admissible.

La personne physique ne peut bénéficier de la dispense que si elle et sa société parrainante remplissent les conditions suivantes:

- elles sont inscrites dans leur territoire principal;
- elles n'agissent à titre de courtier, de placeur ou de conseiller dans l'autre territoire que dans la mesure où elles peuvent exercer ces activités dans leur territoire principal selon leur inscription;
- elles se conforment aux dispositions de la partie 13;
- elles agissent avec honnêteté, bonne foi et équité dans leurs relations avec leurs clients admissibles;
- la société parrainante a informé le client admissible que la personne physique et, le cas échéant, la société sont dispensées de s'inscrire dans l'autre territoire et ne sont pas assujetties aux obligations de la législation en valeurs mobilières de ce territoire.

Dès que possible après que la personne physique se prévaut de la dispense pour la première fois, sa société parrainante doit déposer le formulaire prévu à l'*Annexe 31-103A3, Dispense fondée sur la mobilité* (l'«Annexe 31-103A3») dans l'autre territoire.

Limites quant au nombre de clients

Les articles 2.2 et 8.30 s'appliquent de façon indépendante: les personnes physiques peuvent se prévaloir de la dispense d'inscription prévue à l'article 2.2 même si leur société parrainante est inscrite dans le territoire intéressé (et ne se prévaut pas de la dispense prévue à l'article 8.30). Les limites établies dans ces 2 articles s'appliquent par territoire.

Par exemple, une société ayant recours à la dispense prévue à l'article 8.30 pourrait desservir 10 clients dans chacun des territoires intéressés où elle n'est pas inscrite. Une personne physique peut également avoir recours à la dispense prévue à l'article 2.2 pour desservir 5 clients dans chacun des territoires où elle n'est pas inscrite.

Les limites établies s'appliquent à chaque personne physique. Par exemple, plusieurs personnes physiques au service d'une même société pourraient avoir chacune 5 clients dans le même territoire intéressé et tout de même se prévaloir de la dispense prévue à l'article 2.2. Toutefois, la société qui souhaite se prévaloir de la dispense prévue à l'article 8.30 ne peut excéder la limite de 10 clients. Si elle en dessert plus de 10, elle doit s'inscrire dans le territoire intéressé.

PARTIE 3 OBLIGATIONS D'INSCRIPTION DES PERSONNES PHYSIQUES

Section 1 Obligations de compétence générales

Application des obligations de compétence

La partie 3 énonce les obligations de compétence initiale et continue pour les personnes suivantes:

- les représentants et les chefs de la conformité des courtiers en épargne collective, des courtiers en plans de bourses d'études et des courtiers sur le marché dispensé;

- les représentants-conseils, les représentants-conseils adjoints et les chefs de la conformité des gestionnaires de portefeuille;

- les chefs de la conformité des gestionnaires de fonds d'investissement.

L'autorité est tenue d'évaluer l'aptitude à l'inscription de la personne physique et peut exercer un pouvoir discrétionnaire à cet égard.

L'article 3.3 ne prévoit pas d'obligations de compétence pour les représentants des courtiers en placement étant donné que les règles de l'OCRCVM en prévoient pour les personnes physiques qui sont des personnes autorisées des sociétés membres de l'organisme.

Obligations relatives aux examens

Les personnes physiques doivent réussir des examens plutôt que des cours pour remplir les obligations de scolarité prévues à la partie 3. Ainsi, elles doivent réussir l'Examen du cours sur le commerce des valeurs mobilières au Canada, mais ne sont pas obligées de suivre ce cours. Il incombe aux intéressés de suivre la formation nécessaire et d'être compétents dans tous les sujets visés par l'examen.

3.3. Délai pour s'inscrire après les examens

L'article 3.3 limite la durée de validité des examens prescrits à la partie 3. Les personnes physiques doivent avoir réussi les examens dans les 36 mois précédant leur demande d'inscription. Cette limite ne s'applique toutefois pas à la personne physique qui remplit l'une des conditions suivantes:

- elle a été inscrite et est demeurée active (c'est-à-dire qu'elle n'a pas fait l'objet d'une suspension) dans la même catégorie dans un territoire du Canada n'importe quand au cours de la période de 36 mois précédant sa demande;

- elle a acquis 12 mois d'expérience pertinente en valeurs mobilières au cours de la période de 36 mois précédant sa demande; il n'est pas obligatoire que ces mois soient consécutifs ou cumulés auprès de la même société ou organisation.

Ces délais ne s'appliquent pas aux personnes physiques qui possèdent le titre de CFA ou de GPC, puisque nous ne nous attendons pas à ce qu'elles doivent reprendre les cours faisant partie des critères d'obtention de ces titres. Si, toutefois, la personne physique n'était plus autorisée à utiliser le titre de CFA ou de GPC en raison, notamment, de la révocation de son titre, nous pourrions juger pertinent de tenir compte des motifs de la révocation dans l'évaluation de son aptitude à l'inscription. Les personnes physiques inscrites sont tenues d'aviser l'autorité de tout changement de situation concernant leur titre de CFA ou de GPC dans les 10 jours qui suivent au moyen du formulaire prévu à l'*Annexe 33-109A5, Modification des renseignements concernant l'inscription*, conformément au Règlement 31-102.

Pour évaluer l'aptitude à l'inscription d'une personne physique, l'autorité peut tenir compte des éléments suivants:

- la date à laquelle l'examen pertinent a été réussi;

- le temps écoulé entre toute suspension de l'inscription et son rétablissement au cours de la période de 36 mois.

On trouvera à la partie 6 de la présente instruction générale des indications sur la signification des termes «suspension» et «rétablissement».

Expérience pertinente dans le secteur des valeurs mobilières

L'expérience dans le secteur des valeurs mobilières prévue au sous-paragraphe *b* du paragraphe 2 de l'article 3.3 devrait être pertinente pour la catégorie dans laquelle l'inscription est demandée. Il peut s'agir des formes d'expérience suivantes:

- l'expérience acquise auprès d'un courtier inscrit, d'un conseiller inscrit ou d'un gestionnaire de fonds d'investissement inscrit;

- l'expérience acquise dans un domaine lié à l'investissement, tel que les services bancaires d'investissement, la négociation de titres pour le compte d'une institution financière, la recherche sur les titres, la gestion de portefeuille ou les services de conseil en placement, ou la supervision de ces activités;

- l'expérience relative au secteur des valeurs mobilières acquise dans un cabinet d'avocats, d'experts-comptables ou d'experts-conseils;

- l'expérience acquise dans la prestation d'autres services professionnels relativement au secteur des valeurs mobilières;

- l'expérience acquise dans une entreprise liée aux valeurs mobilières à l'étranger.

Section 2 Obligations de scolarité et d'expérience

Le tableau figurant à l'Annexe C indique les obligations de compétence applicables dans chaque catégorie d'inscription des personnes physiques.

Dispenses

L'autorité peut dispenser toute personne physique des obligations de scolarité et d'expérience prescrites à la section 2 si elle est convaincue que celle-ci possède la qualification ou une expérience pertinente qui remplit ces obligations ou qui est plus pertinente dans les circonstances que les obligations prescrites.

Compétence des représentants de courtiers d'exercice restreint et de gestionnaires de portefeuille d'exercice restreint

L'autorité détermine au cas par cas la scolarité et l'expérience requises pour s'inscrire comme:

- représentant de courtier ou chef de la conformité d'un courtier d'exercice restreint;

- représentant-conseil ou chef de la conformité d'un gestionnaire de portefeuille d'exercice restreint.

L'autorité établit ces obligations lorsqu'elle évalue l'aptitude de la personne physique à l'inscription.

3.4. Compétence initiale et continue

Principe de compétence

En vertu de l'article 3.4, les personnes physiques inscrites qui exercent une activité nécessitant l'inscription doivent posséder la scolarité, la formation et l'expérience qu'une personne raisonnable jugerait nécessaires pour l'exercer avec compétence~~, notamment la compréhension de la structure, des caractéristiques et des risques de chaque titre qu'elles recommandent à un client (aussi appelée la connaissance du produit)~~.

~~L'obligation de comprendre la structure, les caractéristiques et les risques de chaque titre recommandé à un client est une obligation de compétence. Elle s'ajoute à l'obligation de convenance au client prévue à l'article 13.3 et s'applique même en cas de dispense de cette dernière obligation, notamment la dispense à l'égard des clients autorisés prévue au paragraphe 4 de l'article 13.3. Les~~ Pour les chefs de la conformité ~~qui~~

13

~~exercent une activité nécessitant l'inscription doivent aussi posséder la scolarité, la formation et l'expérience qu'une personne raisonnable jugerait nécessaires pour l'exercer avec compétence. Ils doivent bien comprendre les obligations réglementaires applicables à la société et aux personnes physiques agissant pour son compte. Ils doivent par ailleurs avoir les connaissances et la capacité nécessaires pour concevoir et mettre en place un système de conformité efficace.~~. cela inclut les connaissances et la capacité nécessaires pour concevoir et mettre en place un système de conformité efficace.

Les personnes physiques inscrites devraient actualiser leurs connaissances et leur formation en permanence, à mesure qu'apparaissent de nouveaux titres et services et que son secteur d'activité évolue. Les sociétés doivent leur offrir de la formation sur la conformité à la législation en valeurs mobilières.

Responsabilité de la société

Les sociétés inscrites étant responsables de vérifier la conformité des personnes physiques inscrites agissant pour leur compte, elles doivent aussi veiller à ce que celles-ci possèdent la compétence requise en tout temps. Dans le cas contraire, la société inscrite ne doit pas autoriser la personne physique qu'elle parraine à exercer l'activité visée.

~~Les sociétés devraient analyser tous les titres qu'elles recommandent à leurs clients et former leurs représentants inscrits sur ces titres de sorte qu'ils les connaissent suffisamment pour respecter l'obligation d'évaluer la convenance au client prévue à l'article 13.3. De même, les personnes physiques inscrites devraient avoir une excellente compréhension des titres qu'elles recommandent à leurs clients (aussi appelée la connaissance du produit).~~

3.11. Gestionnaire de portefeuille – représentant-conseil

3.12. Gestionnaire de portefeuille – représentant-conseil adjoint

Il n'est pas obligatoire que les 12 mois d'expérience pertinente en gestion de placements prévus à l'article 3.11 ou les 24 mois prévus à l'article 3.12 soient consécutifs ou cumulés auprès de la même société ou organisation.

L'autorité détermine au cas par cas si l'expérience accumulée par la personne physique portant le titre de CFA en vue d'obtenir ce titre est une expérience pertinente en gestion de placements.

Expérience pertinente en gestion de placements

L'obligation d'avoir une expérience pertinente en gestion de placements s'ajoute aux obligations précises en matière de formation ou d'obtention d'un titre pour chaque catégorie d'inscription. L'évaluation de l'expérience pertinente en gestion de placements d'une personne physique se fera au cas par cas. Cet article décrit les facteurs dont nous pouvons tenir compte pour évaluer certains types d'expérience.

L'expérience pertinente en gestion de placements prévue aux articles 3.11 et 3.12 peut varier selon le niveau de spécialisation de la personne physique. Il peut notamment s'agir de:

- l'expérience acquise en recherche et analyse dans le domaine des valeurs mobilières qui démontre que la personne possède des capacités ou des connaissances en matière d'analyse de portefeuille et de sélection des titres composant un portefeuille;

- la gestion de portefeuille sous mandat discrétionnaire, notamment la prise de décisions, le rééquilibrage et l'évaluation du rendement.

Représentants-conseils

Les représentants-conseils peuvent jouir d'un pouvoir discrétionnaire sur les placements d'autres personnes. Les obligations de cette catégorie d'inscription sont d'ailleurs les plus contraignantes. Toute personne physique souhaitant s'inscrire à titre de représentant-conseil devrait avoir une bonne expérience qui est clairement pertinente à la prestation de services de

gestion de portefeuille discrétionnaire. Cet article donne des exemples précis d'expérience pouvant remplir cette obligation.

a) Gestion de portefeuille discrétionnaire

Nous pourrions juger suffisante une expérience dans la gestion de portefeuille discrétionnaire à titre professionnel pour remplir cette obligation. Elle pourrait notamment consister à travailler pour:

- un conseiller inscrit ou exerçant ses activités sous le régime d'une dispense d'inscription dans un territoire étranger;

- une compagnie d'assurance;

- une caisse de retraite;

- la trésorerie d'un gouvernement, d'une entreprise, d'une banque ou d'une société de fiducie;

- une société membre de l'OCRCVM.

b) Aide à la gestion de portefeuille

Nous pourrions juger suffisante une expérience de soutien à un gestionnaire de portefeuille inscrit ou tout autre professionnel en gestion d'actifs discrétionnaire, notamment:

- collaborer avec des gestionnaires de portefeuille pour formuler, rédiger et mettre en œuvre des énoncés de politiques en matière de placements pour des clients;

- effectuer des recherches sur des titres qui pourraient être inclus dans les portefeuilles de placements et les analyser.

c) Analyste de recherche auprès d'une société membre de l'OCRCVM ou d'un conseiller inscrit

Nous pourrions juger suffisante une expérience en recherche et en analyse de titres pour une recommandation dans des portefeuilles de placements de clients.

Représentants-conseils adjoints

Cette catégorie peut convenir aux personnes physiques qui respectent les obligations minimales de scolarité et d'expérience prévues à l'article 3.12 mais qui ne remplissent pas celles plus contraignantes de l'article 3.11 pour l'inscription à titre de représentant-conseil. Dans l'évaluation de l'expérience nécessaire à l'inscription, nous tenons compte du fait que les conseils fournis par un représentant-conseil adjoint doivent être approuvés par un représentant-conseil conformément à l'article 4.2. L'expérience acquise comme représentant-conseil adjoint ne permet pas automatiquement à une personne de s'inscrire à titre de représentant-conseil.

Nous évaluerons au cas par cas si cette expérience respecte les critères les plus exigeants d'expérience de qualité requise pour l'inscription à titre de représentant-conseil. Le présent article donne des exemples précis d'expérience pouvant remplir l'obligation d'expérience pertinente.

a) Gestion des relations avec les clients

Nous pourrions juger suffisante une expérience en gestion de relations avec les clients auprès d'une société de gestion de portefeuille inscrite pour remplir l'obligation d'expérience pertinente lorsque le demandeur a aidé le gestionnaire de portefeuille à adapter des stratégies à certains clients. Il peut s'agir d'une expérience de soutien au gestionnaire de portefeuille pour évaluer la convenance d'un placement, créer des énoncés de politiques en matière de placements, établir la répartition de l'actif, surveiller les portefeuilles des clients et effectuer des recherches sur l'économie ou les catégories d'actifs en général et les analyser.

Nous reconnaissons que bon nombre de personnes physiques qui offrent des services de gestion de relations avec les clients ne fournissent pas nécessairement de conseils et ne sont pas donc pas tenues de s'inscrire. Par exemple, certains représentants de service à la clientèle exercent des activités telles que la promotion des services offerts par la société en donnant des renseignements généraux sur la société inscrite et ses services qui ne comportent pas de stratégie taillée sur mesure pour des clients en particulier. Même si certains peuvent assister à des rencontres entre un représentant-conseil ou un représentant-conseil adjoint et des clients, et participer aux activités de commercialisation et de recherche de clients, ils ne peuvent, s'ils ne sont pas inscrits, élaborer de politique de placement pour le client ni fournir de renseignements précis, notamment recommander un portefeuille modèle donné, ou expliquer les répercussions des décisions prises par le représentant-conseil à l'égard d'un portefeuille en vertu d'un mandat discrétionnaire.

b) Financement des entreprises

Nous pourrions juger suffisante une expérience en financement des entreprises comportant l'évaluation et l'analyse de titres pour des premiers appels publics à l'épargne, des opérations de financement par emprunt ou par capitaux propres, des offres publiques d'achat et des fusions pour remplir l'obligation d'expérience pertinente lorsqu'elle fait la preuve que la personne est en mesure d'analyser un portefeuille ou de sélectionner des titres pour constituer un portefeuille et de comprendre ces concepts.

Types d'expériences particulières

Bien que la qualité et la nature de l'expérience dont il est question ci-dessus puissent varier d'une personne à l'autre et que l'évaluation se fasse au cas par cas, certains types d'expérience sont à part. Le présent article donne des exemples précis d'expérience pouvant être jugée suffisante.

a) Représentants inscrits auprès de l'OCRCVM

En plus de rencontrer les clients pour revoir les renseignements les concernant et la convenance de leurs placements et en discuter, certains représentants inscrits peuvent offrir une vaste gamme de produits nécessitant un travail de recherche et d'analyse sur des titres particuliers. Nous pourrions juger ce type d'expérience suffisante. D'autres peuvent vendre principalement ou exclusivement un nombre restreint de portefeuilles modèles ou de «solutions de portefeuilles» à des clients en fonction de leurs objectifs de placement, de leur profil de risque ou d'autres facteurs qui leur sont propres. Cette expérience pourrait aussi être jugée suffisante.

En revanche, nous pourrions juger que l'expérience d'une personne qui ne vend que des titres d'organismes de placement collectif est insuffisante.

b) Consultants

Les services de consultation relatifs à la sélection et à la surveillance du gestionnaire de portefeuille peuvent être grandement tributaires de la personne physique ou de la société qui les fournit et varier énormément d'un consultant à l'autre en ce qui a trait à la rigueur de la recherche et de l'analyse et à la précision des conseils. Certains sont chargés d'embaucher des conseillers et des sous-conseillers et de les surveiller de façon continue, alors que d'autres peuvent simplement fournir la répartition d'actifs souhaitée et une liste de conseillers recommandés en fonction des objectifs de placement du client. Pour remplir l'obligation d'expérience pertinente en gestion de placements et s'inscrire à titre de représentant-conseil, l'analyse du consultant doit être très approfondie et précise et le client doit s'y fier de façon appréciable.

La recherche et l'analyse en vue de suivre et de surveiller le rendement de gestionnaires de portefeuille inscrits et, selon les résultats obtenus, l'indication de clients pour la gestion discrétionnaire de leur épargne sont des éléments qui peuvent permettre de remplir l'obligation d'expérience pertinente en gestion de placements et de s'inscrire à titre de représentant-conseil adjoint. Le fait de fournir des conseils généraux en matière de planification financière et de diriger des clients vers des gestionnaires de portefeuille ne permettrait pas en soi d'atteindre le seuil d'expérience pertinente pour remplir cette obligation.

Dans certains cas, les activités soumises à titre d'expérience pertinente en gestion de placements comportent ou peuvent comporter des conseils précis à des clients et, dès lors, nécessiter l'inscription. Par ailleurs, nous sommes conscients que bon nombre de personnes physiques qui fournissent des services de sélection et de surveillance de gestionnaires de portefeuille ne fournissent pas nécessairement de conseils précis et n'ont donc pas à s'inscrire. Pour évaluer si un consultant doit s'inscrire, nous pourrons tenir compte des facteurs suivants:

- le client conclut un contrat directement avec le consultant, et non avec les gestionnaires de portefeuille;
- le consultant gère l'embauche et l'évaluation des gestionnaires de portefeuille;
- le client fait confiance au consultant;
- le client a des attentes sur les services devant être offerts par le consultant.

Section 3 Adhésion à l'organisme d'autoréglementation

3.16. Dispenses de certaines obligations pour les personnes autorisées des OAR

L'article 3.16 dispense les personnes physiques inscrites qui sont représentants de courtier d'un membre de l'OCRCVM ou de l'ACFM de l'obligation d'évaluer la convenance au client et d'adresser la mise en garde concernant le recours à un emprunt, car ces OAR ont leurs propres règles en la matière.

~~Au Québec, ces obligations~~Cette dispense ne s'~~appliquent~~applique pas aux représentants de courtiers en épargne collective ~~si des dispositions équivalentes s'appliquent à ces~~inscrits uniquement au Québec. Ces représentants de courtiers ~~en vertu de la réglementation du Québec.~~sont assujettis à l'obligation d'évaluation de la convenance en vertu de l'article 13.3 et à l'obligation de mise en garde concernant le recours à un emprunt en vertu de l'article 13.13.

Cet article dispense en outre les personnes physiques inscrites qui sont représentants de courtier d'un membre de l'OCRCVM de l'obligation de connaissance du client prévue à l'article 13.2.

Nous nous attendons à ce que les personnes physiques inscrites comme représentants de courtiers qui sont membres de l'OCRCVM ou de l'ACFM se conforment aux règlements intérieurs, règles, règlements et politiques de l'OCRCVM ou de l'ACFM, selon le cas (les «dispositions des OAR»). Ces personnes physiques ne peuvent se prévaloir des dispenses prévues à l'article 3.16, sauf si elles se conforment aux dispositions des OAR correspondantes qui sont précisées dans le règlement. Nous considérons la conformité aux procédures, interprétations, avis, bulletins et pratiques de l'OCRCVM ou de l'ACFM comme étant pertinente pour juger de la conformité aux dispositions des OAR.

À cet égard, la personne physique qui est dispensée d'une disposition des OAR et se conforme aux conditions de la dispense serait considérée comme s'étant conformée à cette disposition.

PARTIE 4 RESTRICTIONS CONCERNANT LES PERSONNES PHYSIQUES

4.1. Restrictions concernant les personnes physiques agissant pour une autre société inscrite

Nous étudierons les demandes de dispense de l'application de cette restriction au cas par cas. Celles des sociétés inscrites seront examinées en fonction des critères suivants:

- il existe des raisons commerciales valables pour que la personne physique soit inscrite auprès de 2 sociétés;
- la personne physique disposera de suffisamment de temps pour servir adéquatement les 2 sociétés;

- les sociétés parrainantes du candidat ont démontré qu'elles sont dotées de politiques et de procédures pour traiter les conflits d'intérêts qui pourraient résulter de la double inscription;

- les sociétés parrainantes sont en mesure de faire face à ces conflits, notamment en supervisant la façon dont la personne physique les traite.

Dans la situation visée au sous-paragraphe *b* du paragraphe 1 de l'article 4.1, c'est-à-dire lorsque la personne physique agit comme représentant de courtier, représentant-conseil ou représentant-conseil adjoint auprès d'une autre société inscrite, le fait que les sociétés soient membres du même groupe est l'un des facteurs que nous pourrions prendre en considération dans l'étude d'une demande de dispense.

Nous signalons que les interdictions prévues à l'article 4.1 s'ajoutent aux dispositions de l'article 13.4 sur les conflits d'intérêts. On trouvera à cet article des indications supplémentaires sur les personnes physiques qui siègent à des conseils d'administration.

4.2. Représentant-conseil adjoint – approbation préalable des conseils

La catégorie de représentant-conseil adjoint permet aux personnes physiques de travailler chez un conseiller inscrit tout en acquérant les compétences requises pour devenir représentant-conseil. Par exemple, un représentant-conseil qui a été inscrit auparavant peut fournir des conseils et ainsi accumuler l'expérience professionnelle pertinente exigée à l'article 3.11.

Le représentant-conseil adjoint n'est pas tenu de s'inscrire ultérieurement comme représentant-conseil puisque cette catégorie s'adresse aussi aux personnes qui fournissent des conseils personnalisés mais ne gèrent pas les portefeuilles des clients sans supervision.

Conformément à l'article 4.2, les sociétés inscrites doivent charger un représentant-conseil d'approuver les conseils que fournit le représentant-conseil adjoint. Le représentant-conseil désigné doit approuver les conseils avant qu'ils ne soient donnés. Le processus d'approbation des conseils dépend des circonstances, et notamment de l'expérience du représentant-conseil adjoint en cause.

Les sociétés inscrites qui comptent des représentants-~~conseil~~conseils adjoints doivent:

- documenter leurs politiques et procédures de conformité aux obligations de supervision et d'approbation conformément ~~à~~au paragraphe 1 de l'article 11.1;

- mettre en œuvre les contrôles prévus ~~à~~au paragraphe 1 de l'article 11.1;

- tenir les dossiers prévus à l'article 11.5;

- aviser l'autorité du nom du représentant-conseil et du représentant-conseil adjoint dont il approuve les conseils dans un délai de 7 jours à compter de la désignation du représentant-conseil.

PARTIE 5 PERSONNE DÉSIGNÉE RESPONSABLE ET CHEF DE LA CONFORMITÉ

En vertu des articles 11.2 et 11.3, les sociétés inscrites sont tenues de désigner une personne désignée responsable et un chef de la conformité. Ces personnes doivent être inscrites et exercer les fonctions de conformité prévues aux articles 5.1 et 5.2. Bien que la personne désignée responsable et le chef de la conformité aient des fonctions de conformité précises, elles ne sont pas les seules responsables, car la conformité est l'affaire de tous au sein de la société.

Cumul des fonctions de personne désignée responsable et de chef de la conformité

Une même personne peut cumuler les fonctions de personne désignée responsable et de chef de la conformité si elle respecte les obligations propres à chacune de ces catégories

d'inscription. Nous préférons que les sociétés séparent ces fonctions, mais nous reconnaissons que certaines sociétés inscrites peuvent ne pas être en mesure de le faire.

Personne désignée responsable inscrite ou chef de la conformité inscrit comme représentant-conseil ou représentant de courtier

La personne désignée responsable ou le chef de la conformité peut également être inscrit dans des catégories de courtier ou de conseiller. Par exemple, une petite société inscrite pourrait décider qu'une personne physique est en mesure de s'acquitter correctement des fonctions de personne désignée responsable et de chef de la conformité tout en exerçant l'activité de conseiller ou de courtier. Nous craignons cependant que la personne désignée responsable ou le chef de la conformité d'une grande société n'éprouve des difficultés à se consacrer à ses fonctions tout en exerçant ces activités.

5.1. Responsabilités de la personne désignée responsable

La personne désignée responsable a la responsabilité de promouvoir une culture de conformité et de surveiller l'efficacité du système de conformité de la société. Elle n'a pas à participer à la gestion quotidienne du groupe de la conformité. La personne désignée responsable n'est assujettie à aucune obligation de scolarité ou d'expérience particulière, mais elle est visée par le principe de compétence exposé à l'article 3.4.

5.2. Responsabilités du chef de la conformité

Le chef de la conformité est un dirigeant responsable de l'exploitation qui a la responsabilité de diriger la surveillance et la supervision du système de conformité de la société inscrite. Il est notamment chargé des fonctions suivantes:

- établir et tenir à jour les politiques et procédures du système de conformité de la société;

- gérer la surveillance de la conformité et faire rapport conformément aux politiques et procédures.

La société peut également conférer au chef de la conformité le pouvoir de prendre des mesures, de supervision ou autre, pour résoudre les problèmes de conformité.

Le chef de la conformité est assujetti aux obligations de compétence prévues à la partie 3. Les autres personnes chargées de la conformité n'ont aucune obligation de s'inscrire, à moins qu'elles n'exercent aussi des fonctions de conseil ou de courtage. Le chef de la conformité peut décider des connaissances et compétences que devraient nécessairement ou préférablement posséder les personnes physiques placées sous sa direction.

Le chef de la conformité d'une société inscrite dans plusieurs catégories doit remplir les obligations de compétence les plus rigoureuses de toutes ces catégories.

Toute société est tenue de désigner un chef de la conformité. Cependant, dans les sociétés particulièrement grandes, l'ampleur et la nature des activités exercées par différentes unités d'exploitation peuvent justifier la désignation de plusieurs chefs de la conformité. Nous étudions au cas par cas les demandes présentées à cette fin.

En règle générale, nous n'inscrivons pas la même personne comme chef de la conformité de plusieurs sociétés, à moins qu'elles ne soient membres du même groupe et que l'ampleur et la nature des activités justifient qu'une seule et même personne agisse à ce titre pour plusieurs sociétés. Nous étudions au cas par cas les demandes présentées à cette fin.

En vertu du paragraphe *c* de l'article 5.2, le chef de la conformité doit porter à la connaissance de la personne désignée responsable les cas de non-conformité à la législation en valeurs mobilières qui, selon le cas:

- risque, de l'avis d'une personne raisonnable, de causer un préjudice à un client ou aux marchés financiers;

- sont récurrents.

Le chef de la conformité devrait signaler ces cas à la personne désignée responsable même s'ils ont été corrigés.

En vertu du paragraphe *d* de l'article 5.2, le chef de la conformité doit présenter un rapport annuel au conseil d'administration.

PARTIE 6 SUSPENSION ET RADIATION D'OFFICE DE L'INSCRIPTION DES PERSONNES PHYSIQUES

Les obligations en matière de radiation de l'inscription sur demande et des obligations supplémentaires en matière de suspension et de radiation d'office de l'inscription sont prévues par la législation en valeurs mobilières de chaque territoire. Les indications de la partie 6 portent sur les obligations prévues par la législation en valeurs mobilières et le règlement.

Il n'existe aucune obligation de renouvellement de l'inscription. La personne physique inscrite peut exercer les activités pour lesquelles elle est inscrite jusqu'à ce que son inscription soit, selon le cas:

- suspendue automatiquement en vertu du règlement;
- suspendue par l'autorité dans certaines circonstances;
- radiée à sa demande.

6.1. Cessation de l'autorisation de la personne physique d'agir pour le compte d'une société

En vertu de l'article 6.1, l'inscription de la personne physique inscrite qui n'est plus autorisée à agir pour le compte de sa société parrainante du fait que sa relation avec la société prend fin ou change est suspendue jusqu'à son rétablissement ou sa radiation d'office conformément à la législation en valeurs mobilières. Cette disposition s'applique lorsque la personne physique ou la société met fin à la relation.

La société inscrite qui met fin à sa relation de travail avec une personne physique inscrite pour quelque motif que ce soit dispose d'un délai de 10 jours suivant la date d'effet de la cessation de relation pour déposer un avis de cessation de relation établi conformément à l'*Annexe 33-109A1, Avis de cessation de relation avec une personne inscrite ou autorisée* (le «formulaire prévu à l'Annexe 33-109A1»). Les motifs peuvent notamment être la démission, le congédiement ou le départ à la retraite.

La société doit déposer des renseignements supplémentaires sur la cessation de relation conformément à la partie 5 du formulaire prévu à l'Annexe 33-109A1 (sauf en cas de décès de la personne physique) au plus tard 30 jours après la date de cessation de la relation. L'autorité s'en sert pour établir si la conduite de la personne physique pourrait remettre en cause son aptitude à demeurer inscrite. En vertu du Règlement 33-109, la société est tenue de communiquer ces renseignements à la personne physique qui les demande.

Suspension

La personne physique dont l'inscription est suspendue ne doit pas exercer l'activité pour laquelle elle est inscrite mais demeure une personne inscrite relevant de la compétence de l'autorité. La suspension reste en vigueur jusqu'à ce que l'autorité rétablisse l'inscription ou la radie d'office.

Si une personne physique est inscrite dans plusieurs catégories et que son inscription est suspendue dans l'une d'entre elles, l'autorité détermine s'il convient de suspendre son inscription dans les autres catégories ou de l'assortir de conditions. La personne à l'occasion d'être entendue.

Suspension automatique

L'inscription d'une personne physique est automatiquement suspendue dans les cas suivants:

- elle cesse de travailler pour sa société parrainante;
- l'inscription de sa société parrainante est suspendue ou radiée d'office;
- elle cesse d'être personne approuvée d'un OAR.

Toute personne physique doit avoir une société parrainante pour être inscrite. Lorsqu'une personne physique quitte sa société parrainante pour quelque motif que ce soit, son inscription est automatiquement suspendue. La suspension automatique prend effet à la date où la personne cesse d'avoir l'autorisation d'agir pour le compte de la société.

La personne physique n'a pas l'occasion d'être entendue par l'autorité en cas de suspension automatique.

Suspension dans l'intérêt public

L'autorité peut suspendre l'inscription d'une personne physique en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par la législation en valeurs mobilières lorsqu'elle juge que son inscription n'est plus dans l'intérêt public. Elle peut le faire si elle a de sérieuses réserves sur l'aptitude de la personne à l'inscription. C'est notamment le cas lorsque la personne est accusée d'un crime, notamment de fraude ou de vol.

Rétablissement

Le rétablissement est la levée de la suspension. La personne physique dont l'inscription est rétablie peut reprendre l'activité pour laquelle elle est inscrite. La personne physique qui entre au service d'une nouvelle société parrainante pendant la suspension doit demander le rétablissement conformément à la procédure prévue par le Règlement 33-109. Dans certains cas, le rétablissement ou le transfert à l'autre société est automatique.

Transfert automatique

Sous réserve des conditions prévues par le Règlement 33-109, l'inscription d'une personne physique peut être rétablie automatiquement lorsqu'elle respecte les conditions suivantes:

- passe directement d'une société parrainante à une autre dans le même territoire;
- entre au service d'une nouvelle société parrainante dans les 90 jours suivant la cessation de ses fonctions auprès de l'ancienne société parrainante;
- demande à s'inscrire dans la même catégorie que celle dans laquelle elle était inscrite précédemment;
- dépose le formulaire prévu à l'*Annexe 33-109A7, Rétablissement de l'inscription d'une personne physique inscrite ou de la qualité de personne physique autorisée* (le «formulaire prévu à Annexe 33-109A7»).

Cette procédure permet à la personne physique d'exercer des activités nécessitant l'inscription dès son entrée en fonction.

La personne physique ne peut demander le rétablissement automatique dans les cas suivants:

- elle a de nouveaux renseignements à présenter en matière réglementaire, criminelle, ou concernant les poursuites civiles ou la situation financière, conformément à la rubrique 9 du formulaire prévu à l'Annexe 33-109A7;

- elle a, en raison d'allégations d'activités criminelles, ou de contravention à la législation en valeurs mobilières ou aux règles d'un OAR:
    - fait l'objet d'un congédiement justifié de son ancienne société parrainante;
    - démissionné à la demande de son ancienne société parrainante.

Dans ces cas, la personne physique doit demander le rétablissement de son inscription en vertu du Règlement 33-109 en présentant le formulaire prévu à l'Annexe 33-109A4.

6.2. Révocation ou suspension de l'autorisation de l'OCRCVM

6.3. Révocation ou suspension de l'autorisation de l'ACFM

Les personnes physiques inscrites agissant pour le compte d'un membre d'un OAR sont tenues d'être des personnes autorisées de l'OAR.

Si l'OAR suspend ou révoque l'autorisation d'une personne physique, l'inscription de celle-ci dans la catégorie nécessitant l'autorisation est automatiquement suspendue. Cette suspension automatique ne s'applique pas aux courtiers en épargne collective inscrits uniquement au Québec.

Lorsque l'approbation d'une personne physique est suspendue par un OAR pour des motifs sans considérations réglementaires significatives et que l'OAR la rétablit par la suite, l'autorité rétablit généralement son inscription dès que possible.

Radiation d'office

6.6. Radiation d'office de l'inscription suspendue – personnes physiques

L'inscription d'une personne physique qui a été suspendue conformément à la partie 6 est radiée d'office au deuxième anniversaire de la suspension, à moins d'avoir été rétablie.

La «radiation d'office» est la radiation de l'inscription à l'initiative de l'autorité. La personne physique dont l'inscription a été radiée doit présenter une demande pour se réinscrire.

Radiation sur demande ou cessation de l'inscription

La personne physique qui souhaite mettre fin à son inscription dans un ou plusieurs territoires autres que le territoire principal où elle est inscrite peut en demander la radiation en remplissant le formulaire prévu à l'*Annexe 33-109A2, Modification ou radiation de catégories d'inscription* (le «formulaire prévu à Annexe 33-109A2») et demander à sa société parrainante de le déposer.

Dans le cas où une personne physique souhaite mettre fin à son inscription dans son territoire principal, le formulaire prévu à l'Annexe 33-109A1 doit être déposé par sa société parrainante. Ceci fait, la cessation d'inscription sera effective dans tous les territoires.

PARTIE 7 CATÉGORIES D'INSCRIPTION DES SOCIÉTÉS

Les catégories d'inscription des sociétés ont 2 objectifs principaux:

- elles précisent les activités que les sociétés peuvent exercer;
- elles fournissent un cadre aux obligations des personnes inscrites.

Société inscrite dans plusieurs catégories

Une société peut être tenue de s'inscrire dans plusieurs catégories. Ainsi, le gestionnaire de portefeuille qui gère un fonds d'investissement doit s'inscrire comme gestionnaire de portefeuille et gestionnaire de fonds d'investissement.

Personne physique inscrite dans une catégorie de société

Une personne physique peut être inscrite à la fois dans une catégorie de société et dans une catégorie de personne physique. Ainsi, un propriétaire unique inscrit comme société dans la catégorie de gestionnaire de portefeuille doit également s'inscrire comme personne physique dans la catégorie de représentant-conseil.

7.1. Catégories de courtier

L'article 7.1 du règlement prévoit les catégories d'inscription à titre de courtier et les activités autorisées dans chacune. Par exemple, le courtier en placement peut agir à titre de courtier ou de placeur à l'égard de titres ou dans le cadre d'une opération. Les autres catégories de courtier comportent les restrictions suivantes:

- le courtier en épargne collective ne peut agir qu'à titre de courtier à l'égard d'organismes de placement collectif et de certains autres fonds d'investissement;

- le courtier en plans de bourses d'études ne peut agir qu'à titre de courtier à l'égard de plans de bourses d'études, de plans d'épargne-études et de fiducies d'épargne-études;

- le courtier d'exercice restreint ne peut agir à titre de courtier ou de placeur que s'il respecte les conditions auxquelles son inscription est subordonnée.

Courtier sur le marché dispensé

En vertu du sous-paragraphe *d* du paragraphe 2 de l'article 7.1, le courtier sur le marché dispensé peut seulement agir à titre de courtier ou de placeur sur le «marché dispensé». Les activités qu'il peut exercer sont liées aux dispenses de prospectus prévues par la réglementation en valeurs mobilières (par exemple, la dispense pour placement auprès d'investisseurs qualifiés, la dispense pour investissement d'une somme minimale et la dispense pour placement au moyen d'une notice d'offre prévues par le Règlement 45-106).

Autrement dit, le courtier sur le marché dispensé peut agir à titre de courtier ou de placeur dans le cadre de tout placement effectué sous le régime d'une dispense de prospectus par un émetteur, assujetti ou non. Il ne peut agir à l'un ou l'autre de ces titres lorsque le placement est effectué au moyen d'un prospectus (un «placement effectué au moyen d'un prospectus»). Les catégories d'inscription à titre de courtier en placement et, dans le cas d'un placement effectué au moyen d'un prospectus par un organisme de placement collectif, de courtier en épargne collective sont celles qui s'appliquent pour les placements ~~effectué~~effectués au moyen d'un prospectus.

La distinction entre les deux est expliquée ci-après.

Opérations qui constituent un placement

En vertu de la disposition *i* du sous-paragraphe *d* du paragraphe 2 de l'article 7.1, le courtier sur le marché dispensé peut effectuer des opérations sur des titres s'il s'agit d'opérations qui constituent un placement effectué sous le régime d'une dispense de prospectus, notamment sur des titres de fonds d'investissement et d'émetteurs assujettis. Par exemple, lorsqu'un émetteur assujetti effectue un placement au moyen d'un prospectus par l'intermédiaire d'un courtier en placement, le courtier sur le marché dispensé peut participer à un placement privé de titres de la même catégorie, si ces titres sont placés par l'émetteur assujetti sous le régime d'une dispense de prospectus. Certaines obligations en matière de déclaration et de frais peuvent alors s'appliquer en vertu des dispenses de prospectus.

Les activités autorisées prévues à la disposition *i* du sous-paragraphe *d* du paragraphe 2 de l'article 7.1 comprennent également la participation à une revente de titres lorsque la revente est *réputée* constituer un placement en vertu du *Règlement 45-102 sur la revente de titres* (chapitre V-1.1, r. 20) (le «Règlement 45-102»). Dans le cas où, par exemple, l'émetteur assujetti effectue un placement privé d'actions ordinaires auprès d'un investisseur qualifié sous le régime de la dispense pour placement auprès d'investisseurs qualifiés prévue par le Règlement 45-106, les actions seront généralement assujetties à une période de restriction de 4 mois. Si l'investisseur qualifié souhaite les revendre à un autre investisseur qualifié au cours de cette période, la revente

sera réputée constituer un placement en vertu du Règlement 45-102. Un courtier sur le marché dispensé peut participer à la revente si elle est faite sous le régime d'une dispense de prospectus. Cependant, à l'expiration de la période de restriction de 4 mois, lorsque les actions sont librement négociables, il ne peut plus y participer si les actions ordinaires de l'émetteur sont inscrites à la cote d'un marché, ou cotées ou négociées sur un tel marché, que l'opération soit effectuée en bourse ou hors cote, en raison de la restriction prévue à la disposition *ii* du sous-paragraphe *d* du paragraphe 2 de l'article 7.1. Les opérations sur des titres cotés sur le marché secondaire devraient être effectuées par l'intermédiaire d'un courtier en placement selon les règles et obligations applicables aux courtiers en placement.

Opérations qui ne constituent pas un placement

Le courtier sur le marché dispensé peut prendre part à une revente de titres si toutes les conditions prévues à la disposition *ii* du sous-paragraphe *d* du paragraphe 2 de l'article 7.1 sont réunies. Notamment, le vendeur serait admissible à une dispense de prospectus si l'opération constituait un placement et que la catégorie de titres n'était pas inscrite à la cote d'un marché canadien ou étranger ni négociée sur un tel marché. Pour établir si une dispense de prospectus est ouverte pour l'application de cette disposition, il faut tenir compte des conditions auxquelles elle est subordonnée. Par exemple, si la dispense n'est ouverte qu'à l'émetteur, cela signifie qu'il n'est pas possible de s'en prévaloir pour la revente de titres (par exemple la dispense pour placement au moyen d'une notice d'offre).

En bref, le courtier sur le marché dispensé peut faire ce qui suit:

- effectuer des opérations sur des titres ou agir comme placeur à l'égard de titres si les opérations constituent un placement effectué sous le régime d'une dispense de prospectus;

- participer à la revente de titres faisant l'objet de restrictions en la matière;

- participer à la revente de titres dans le cas où le vendeur serait admissible à une dispense de prospectus si l'opération constituait un placement et que la catégorie de titres n'était pas inscrite à la cote d'un marché ni cotée ou négociée sur un marché.

Le courtier sur le marché dispensé ne peut faire ce qui suit:

- créer un compte collectif auprès d'un courtier en placement et effectuer des opérations sur des titres cotés par l'intermédiaire d'un courtier en placement au nom de ses clients, puisque cette activité consiste à effectuer des opérations sur des titres cotés, ce qui est contraire à la disposition *ii* du sous-paragraphe *d* du paragraphe 2 de l'article 7.1;

- participer à un placement de titres effectué au moyen d'un prospectus à quelque titre que ce soit, y compris celui de courtier (agent, intermédiaire, membre d'un syndicat de placement) ou de placeur, notamment en prenant part à la vente de bons de souscription spéciaux convertibles en titres placés au moyen d'un prospectus, puisque cette activité vise la réalisation de l'opération sur des titres placés au moyen d'un prospectus, ce qui est contraire à la disposition *i* du sous-paragraphe *d* du paragraphe 2 de l'article 7.1.

Courtier d'exercice restreint

La catégorie d'inscription prévue au sous-paragraphe *e* du paragraphe 2 de l'article 7.1, permet aux courtiers spécialisés qui ne pourraient pas nécessairement s'inscrire dans une autre catégorie d'exercer des activités de courtage limitées. Elle ne doit être utilisée que s'il est justifié d'exercer l'activité envisagée en dehors de l'une des autres catégories d'inscription.

L'autorité assortit l'inscription de conditions qui limitent l'activité du courtier. Les ACVM coordonnent les conditions.

7.2. Catégories de conseiller

L'obligation d'inscription prévue à l'article 7.2 s'applique aux conseillers qui fournissent des conseils personnalisés, c'est-à-dire des conseils qui visent à répondre aux besoins et à la

situation du client. Par exemple, le conseiller qui recommande un titre à un client fournit des conseils personnalisés.

Gestionnaire de portefeuille d'exercice restreint

La catégorie de gestionnaire de portefeuille d'exercice restreint prévue au sous-paragraphe *b* du paragraphe 2 de l'article 7.2 permet aux personnes physiques et aux sociétés de fournir des conseils sur des titres déterminés, sur certaines catégories de titres ou sur les titres d'une catégorie d'émetteurs.

L'autorité assortit l'inscription du gestionnaire de portefeuille d'exercice restreint de conditions qui limitent son activité. Par exemple, celui-ci pourrait voir son activité limitée à celle de conseiller dans un secteur précis, comme le secteur pétrolier et gazier.

7.3. Catégorie de gestionnaire de fonds d'investissement

Le gestionnaire de fonds d'investissement dirige l'entreprise, les activités et les affaires d'un fonds d'investissement. C'est lui qui crée le fonds d'investissement et qui est chargé de sa gestion et de son administration. L'entité qui ne sait pas si elle doit s'inscrire comme gestionnaire de fonds d'investissement devrait établir si le fonds est un «fonds d'investissement» pour l'application de la législation en valeurs mobilières. L'article 1.2 de l'*Instruction générale relative au Règlement 81-106 sur l'information continue des fonds d'investissement* (Décision 2005-PDG-0116, 2005-05-09) contient des indications sur la nature des fonds d'investissement.

Pour obtenir des indications supplémentaires sur l'obligation d'inscription à titre de gestionnaire de fonds d'investissement en Alberta, en Colombie-Britannique, à l'Île-du-Prince-Édouard, au Manitoba, au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse, au Nunavut, en Saskatchewan, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Yukon, on se reportera à l'*Instruction générale multilatérale 31-202 sur l'obligation d'inscription des gestionnaires de fonds d'investissement*. L'Ontario, le Québec et Terre-Neuve-et-Labrador ont adopté le *Règlement 32-102 sur les dispenses d'inscription des gestionnaires de fonds d'investissement non-résidents* (chapitre V-1.1, r. 10.1) et l'*Instruction générale relative au Règlement 32-102 sur les dispenses d'inscription des gestionnaires de fonds d'investissement non-résidents* (Décision 2012-PDG-0160, 2012-08-08), qui prévoient des dispenses limitées de l'obligation d'inscription à titre de gestionnaire de fonds d'investissement pour les gestionnaires de fonds d'investissement non-résidents et des indications sur celle-ci.

Le gestionnaire de fonds d'investissement peut:

- faire de la publicité sur le fonds dont il assure la gestion sans être inscrit comme conseiller;

- faire la promotion du fonds auprès des courtiers inscrits sans être inscrit comme courtier.

Le gestionnaire de fonds d'investissement qui agit comme gestionnaire de portefeuille pour un fonds qu'il gère devrait évaluer s'il doit s'inscrire comme conseiller. S'il place des parts du fonds auprès d'investisseurs directement, il devrait établir s'il doit s'inscrire comme courtier.

Dans la plupart des structures de fonds, le gestionnaire de fonds d'investissement est une entité juridique distincte du fonds lui-même. Cependant, dès lors que le conseil d'administration ou le fiduciaire du fonds d'investissement dirige l'entreprise, les activités et les affaires du fonds, ce dernier peut être tenu de s'inscrire dans la catégorie de gestionnaire de fonds d'investissement. Pour répondre aux préoccupations concernant la protection des investisseurs que peut susciter le fait que le gestionnaire de fonds d'investissement et le fonds soient une même entité juridique, ainsi qu'aux problèmes d'ordre pratique liés à l'application, au fonds, des obligations continues qui incombent à la personne inscrite, il est possible que l'inscription soit assujettie à certaines modalités.

Le gestionnaire de fonds d'investissement peut déléguer ou externaliser certaines fonctions à des fournisseurs de services, mais il conserve la responsabilité de ces fonctions et doit superviser

ces fournisseurs. On trouvera des indications supplémentaires sur l'externalisation à la partie 11 de la présente instruction générale.

Familles ou groupes de fonds d'investissement comportant plus d'un gestionnaire de fonds d'investissement

Pour déterminer si l'inscription à titre de gestionnaire de fonds d'investissement est nécessaire, il faut appliquer un critère fonctionnel qui tient compte des activités exercées afin d'établir si une entité dirige l'entreprise, les activités et les affaires d'un fonds d'investissement. De façon générale, un fonds d'investissement n'a qu'un seul gestionnaire. En revanche, il peut y avoir certains cas où des familles ou des groupes de fonds d'investissement peuvent comporter plusieurs entités agissant à titre de gestionnaire de fonds d'investissement. Même si les fonctions du gestionnaire de fonds d'investissement sont souvent déléguées à l'une des entités de la famille de fonds, plusieurs d'entre elles pourraient être tenues de s'inscrire à ce titre, à moins d'en être dispensées. Nous étudierons les demandes de dispense au cas par cas de façon à ce qu'un seul gestionnaire de fonds d'investissement de la famille de fonds soit inscrit dans les situations appropriées.

PARTIE 8 DISPENSES D'INSCRIPTION

Le règlement prévoit plusieurs dispenses de l'obligation d'inscription. La législation en valeurs mobilières peut en contenir d'autres. Les personnes physiques agissant pour le compte d'une société dispensée de l'inscription en sont elles-mêmes dispensées. Une personne ne peut se prévaloir des dispenses prévues aux sections 1, 2 et 3 de la présente partie dans un territoire intéressé si elle est inscrite pour exercer les activités visées par la dispense dans ce territoire. Les personnes inscrites devraient exercer dans un territoire les activités prévues par leur catégorie d'inscription conformément à la législation en valeurs mobilières, y compris le règlement.

Section 1 Dispense de l'inscription à titre de courtier et de placeur

Nous ne donnons aucune indication particulière sur les dispenses suivantes, car l'Instruction générale relative au Règlement 45-106 en fournit:

- l'article 8.12;
- l'article 8.17.

8.5. Opération visée effectuée avec un courtier inscrit ou par son entremise

Absence de démarchage ou de communication

L'article 8.5 prévoit une dispense de l'obligation d'inscription à titre de courtier dans le cas des opérations visées suivantes:

- celles qui sont effectuées par l'entremise d'un courtier inscrit;
- celles qui sont effectuées avec un courtier inscrit qui achète les titres pour le compte de ce courtier.

La dispense prévue au sous-paragraphe *a* du paragraphe 1 de l'article 8.5 pour les opérations effectuées par l'entremise d'un courtier inscrit n'est pas ouverte à la personne qui démarche directement tout acheteur de titres ou qui communique directement avec lui. Par exemple, la personne physique qui souhaite effectuer une opération en sollicitant des acheteurs éventuels (parfois appelée un intermédiaire) et dont la vente est exécutée par l'entremise d'un courtier inscrit ne peut se prévaloir de la dispense.

Une personne peut se prévaloir de la dispense pour une activité visant la réalisation d'une opération en collaboration avec des émetteurs ou des courtiers inscrits, à la condition qu'ils ne démarchent pas directement des acheteurs ni ne communiquent directement avec eux.

Opérations transfrontalières («jitneys»)

L'article 8.5 prévoit une dispense de l'obligation d'inscription à titre de courtier si l'opération visée est effectuée par l'entremise d'un courtier inscrit, à la condition que la personne qui souhaite s'en prévaloir ne communique pas directement avec l'acheteur du titre. Sur ce fondement, l'exécution d'une opération visée effectuée avec un courtier inscrit ou par son entremise par un courtier situé dans un autre territoire serait admissible à la dispense.

Cependant, si, par exemple, un courtier des États-Unis qui n'est pas inscrit en Alberta communique avec un acheteur éventuel de ce territoire en vue de faire du démarchage, l'opération visée n'est pas admissible à cette dispense. Le courtier des États-Unis devrait plutôt communiquer avec un courtier inscrit en Alberta et faire en sorte que ce dernier entre en contact avec des acheteurs éventuels en Alberta.

Administrateur de plan

L'administrateur d'un plan peut se prévaloir de cette dispense lorsque son activité consiste à transmettre à des courtiers des ordres de vente visant des actions d'un émetteur détenues par des participants au plan. L'article 8.16 vise notamment l'activité de l'administrateur de plan qui consiste à recevoir des ordres de vente de la part de participants au plan.

8.5.1. Opération visée effectuée par un conseiller inscrit par l'entremise d'un courtier inscrit

L'article 8.5.1 prévoit que l'obligation d'inscription à titre de courtier ne s'applique pas au conseiller inscrit à l'égard d'activités accessoires à la réalisation d'une opération. La dispense n'est ouverte que si l'opération est réalisée par l'entremise d'un courtier inscrit ou d'un courtier dispensé de l'obligation d'inscription. Par exemple, le gestionnaire de portefeuille ne peut se prévaloir de la dispense pour effectuer des opérations sur des parts d'un fonds en gestion commune qu'il gère sans la participation d'un courtier inscrit ou sans se prévaloir d'une autre dispense, notamment celle prévue à l'article 8.6.

8.6. Opérations visées sur des titres d'un fonds d'investissement faites par un conseiller dans un compte géré

Les conseillers inscrits utilisent souvent des fonds d'investissement qu'eux-mêmes ou des membres de leur groupe ont créés afin de placer les fonds de leurs clients de façon efficiente. En émettant des parts de ces fonds aux clients détenant auprès d'eux un compte géré, ils exercent l'activité de courtier. Sous le régime de la dispense prévue à l'article 8.6, le conseiller inscrit n'est pas tenu de s'inscrire comme le fait le courtier à l'égard d'une opération visée sur des titres d'un fonds d'investissement lorsque sont réunies les conditions suivantes:

- le conseiller ou un membre du même groupe agit comme conseiller du fonds;
- le conseiller ou un membre du même groupe agit comme gestionnaire du fonds d'investissement;
- les titres du fonds sont placés seulement dans les comptes gérés des clients du conseiller.

Le paragraphe 2 de l'article 8.6 limite la dispense aux comptes gérés légitimes. Celle-ci ne peut être invoquée à l'égard de comptes qui, en fait, ne sont pas sous mandat discrétionnaire et ont été créés principalement dans le but de placer des titres de fonds d'investissement du conseiller auprès d'un investisseur sans l'intervention d'un courtier inscrit.

Le conseiller qui se prévaut de cette dispense est tenu de fournir un avis écrit en faisant état.

La dispense prévue à l'article 8.6 est également ouverte à ceux qui peuvent se prévaloir de la dispense en faveur des conseillers internationaux, prévue à l'article 8.26.

8.18. Courtier international

Principe général

Cette dispense permet aux courtiers internationaux de fournir des services limités aux clients autorisés, sans avoir à s'inscrire au Canada. L'expression «client autorisé» est définie à l'article 1.1. Les courtiers internationaux qui souhaitent obtenir un accès plus large aux investisseurs canadiens doivent s'inscrire dans la catégorie pertinente.

Avis

La société qui se prévaut de la dispense dans plus d'un territoire doit fournir un avis initial en déposant le formulaire prévu à l'*Annexe 31-103A2, Acte d'acceptation de compétence et de désignation d'un mandataire aux fins de signification* (le «formulaire prévu à l'Annexe 31-103A2») auprès de l'autorité de chacun des territoires dans lesquels elle se prévaut de la dispense. En cas de changement dans l'information donnée dans le formulaire, la société doit la mettre à jour en déposant à nouveau le formulaire prévu à l'Annexe 31-103A2 auprès des autorités concernées.

La société doit déposer tous les ans un avis auprès de chaque autorité tant qu'elle continue de se prévaloir de la dispense. Le paragraphe 5 de l'article 8.18 ne prévoit pas la forme que doit prendre l'avis transmis annuellement, de sorte qu'un courriel ou une lettre sera acceptable.

En Ontario, l'obligation de transmission d'un avis annuel prévue au paragraphe 5 est satisfaite par le respect des obligations en matière de dépôt et de paiement des droits prévues par la *Rule 13-502 Fees* de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario applicables aux courtiers internationaux dispensés.

8.19. Régime enregistré d'épargne-études autogéré

Nous considérons que, la création d'un régime enregistré d'épargne-études autogéré, aux termes de l'article 8.19, est une opération visée, que les actifs détenus sous le régime soient des titres ou non, car, au sens de la législation en valeurs mobilières de la plupart des territoires, un «titre» s'entend également d'un «document constituant une preuve de l'existence d'un intérêt dans un régime ou une fiducie de bourse d'études ou de promotion de l'instruction».

L'article 8.19 prévoit une dispense de l'obligation d'inscription à titre de courtier en vue de réaliser l'opération visée lorsque le régime est créé, mais seulement aux conditions énoncées au paragraphe 2 de cet article.

8.22.1. Titres de créance à court terme

Cette dispense permet à des institutions financières désignées d'effectuer des opérations sur des titres de créance à court terme avec un client autorisé sans avoir à s'inscrire. Elle est ouverte dans tous les territoires du Canada, hormis l'Ontario. Dans ce territoire, on peut se prévaloir d'autres dispenses pour effectuer des opérations sur des titres de créance à court terme, notamment celles prévues à l'article 35.1 de la *Loi sur les valeurs mobilières* (L.R.O. 1990, c. S.5) et à l'article 4.1 de la *Rule 45-501 Ontario Prospectus and Registration Exemptions* de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario.

Section 2 Dispense de l'inscription à titre de conseiller

8.24. Membres de l'OCRCVM qui ont un mandat discrétionnaire

L'article 8.24 prévoit une dispense de l'obligation d'inscription à titre de conseiller pour le courtier inscrit membre de l'OCRCVM et ses représentants lorsqu'ils agissent comme conseiller à l'égard d'un compte géré d'un client. L'expression «compte géré» est définie à l'article 1.1 du règlement. La dispense est ouverte à tous les comptes gérés, même si le client est un fonds en gestion commune ou un fonds d'investissement.

8.25. Conseils généraux

L'article 8.25 du règlement prévoit une dispense de l'obligation d'inscription à titre de conseiller lorsque les conseils ne visent pas à répondre aux besoins particuliers du destinataire.

En général, nous considérons que les conseils portant sur des titres particuliers ne visent pas à répondre aux besoins particuliers du destinataire lorsqu'ils remplissent les conditions suivantes:

- ils consistent en une analyse générale des qualités et des risques associés aux titres;

- ils sont fournis dans des bulletins d'information sur l'investissement ou des articles de journaux ou de magazines à grand tirage ou encore au moyen de sites Web, du courriel, de sites de clavardage, de babillards électroniques, à la télévision ou à la radio;

- ils ne prétendent pas répondre aux besoins ou à la situation d'un destinataire en particulier.

Les conseils généraux de ce type peuvent aussi être fournis dans le cadre de conférences. Si toutefois une conférence a pour but de solliciter l'assistance et de générer la réalisation d'opérations sur des titres déterminés, nous pourrions considérer qu'il s'agit de conseils répondant à des besoins particuliers ou juger que la personne physique ou la société qui les donne exerce l'activité de courtier.

En vertu du paragraphe 3 de l'article 8.25, la personne physique ou la société qui se prévaut de la dispense et qui a un intérêt financier ou autre sur les titres qu'elle recommande doit en faire mention au destinataire lorsqu'elle fait la recommandation.

8.26. Conseiller international

Cette dispense permet aux conseillers internationaux de fournir des services limités à certains clients autorisés sans avoir à s'inscrire au Canada. Les conseillers internationaux qui souhaitent obtenir un accès plus large aux investisseurs canadiens doivent s'inscrire dans la catégorie pertinente.

Conseils sur des titres canadiens à titre accessoire

Le conseiller international qui se prévaut de la dispense prévue à l'article 8.26 peut fournir des conseils au Canada sur des titres étrangers sans avoir à s'inscrire. Il peut également fournir des conseils au Canada sur des titres d'émetteurs canadiens, mais seulement s'il le fait à titre accessoire par rapport à son activité de conseiller à l'égard de titres étrangers.

Cependant, il ne s'agit pas d'une exception ou d'une exclusion faisant en sorte qu'une partie du portefeuille d'un client autorisé puisse être constituée de titres canadiens choisis par le conseiller international sans restriction. Tout conseil relatif à des titres canadiens doit être lié directement à l'activité de conseil sur des titres étrangers. Les conseils accessoires suivants sont admissibles, notamment:

- le conseiller international qui donne des conseils à l'égard d'un portefeuille comportant un objectif de placement précis, comme les titres de sociétés aurifères, peut conseiller d'y inclure des titres d'une société aurifère canadienne, pourvu que, outre ces titres, le portefeuille soit composé de titres étrangers;

- le conseiller international qui a le mandat de fournir des conseils sur des titres de capitaux propres négociés sur les bourses européennes peut conseiller des titres d'une société canadienne négociés sur une bourse européenne si la société canadienne cadre avec le mandat.

Chiffre d'affaires tiré des activités exercées au Canada

Le conseiller international n'est autorisé à exercer son activité au Canada que jusqu'à concurrence du chiffre d'affaires prévu. Dans le calcul exigé au sous-paragraphe *d* du paragraphe 4 de l'article 8.26, il faut inclure le chiffre d'affaires total tiré des activités de gestion de

portefeuille exercées au Canada, ce qui comprend tout arrangement relatif à des services de sous-conseil. Cependant, le calcul du chiffre d'affaires brut consolidé total tiré des activités exercées au Canada n'inclut pas le chiffre d'affaires brut des membres du même groupe qui sont inscrits dans un territoire du Canada.

Le conseiller international n'est pas tenu de surveiller en permanence le chiffre d'affaires réalisé au Canada. L'admissibilité à la dispense est évaluée en fonction du chiffre d'affaires de fin d'exercice du dernier exercice du conseiller. Le seuil de 10 % prévu au sous-paragraphe *d* du paragraphe 4 de l'article 8.26 est établi en se fondant sur le chiffre d'affaires de la société et des membres du même groupe qu'elle «au cours du dernier exercice».

Avis

La société qui se prévaut de la dispense dans plus d'un territoire doit transmettre un avis initial en déposant le formulaire prévu à l'Annexe 31-103A2 auprès de l'autorité de chacun des territoires dans lesquels elle se prévaut de la dispense. En cas de changement dans l'information donnée dans le formulaire, la société doit la mettre à jour en déposant à nouveau le formulaire prévu à l'Annexe 31-103A2 auprès des autorités concernées.

La société doit déposer tous les ans un avis auprès de chaque autorité tant qu'elle continue de se prévaloir de la dispense. Le paragraphe 5 de l'article 8.26 ne prévoit pas la forme que doit prendre l'avis transmis annuellement, de sorte qu'un courriel ou une lettre sera acceptable.

En Ontario, l'obligation de transmission d'un avis annuel prévue au paragraphe 5 est satisfaite par le respect des obligations en matière de dépôt et de paiement des droits prévues par la *Rule 13-502 Fees* de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario applicables aux sociétés internationales dispensées.

8.26.1. Sous-conseiller international

Cette dispense permet à un sous-conseiller étranger de fournir des conseils à certaines personnes inscrites sans avoir à s'inscrire comme conseiller au Canada. Dans le cadre de ces ententes, la personne inscrite est le client du sous-conseiller étranger et elle reçoit des conseils pour son propre compte ou celui de ses clients. Cette dispense est conditionnelle à ce que la personne inscrite s'engage par contrat envers son client à assumer toute perte découlant du manquement du sous-conseiller.

Nous nous attendons à ce que la personne inscrite qui assume cette responsabilité effectue un contrôle diligent initial et continu à l'égard du sous-conseiller et veille à ce que les placements conviennent à son client. Elle devrait aussi tenir des registres des contrôles diligents effectués. Se reporter à la partie 11 de la présente instruction générale pour des indications supplémentaires.

Section 4 Dispense fondée sur la mobilité – sociétés

8.30. Dispense fondée sur la mobilité – sociétés

La dispense fondée sur la mobilité prévue à l'article 8.30 permet à la société inscrite de continuer à agir comme courtier ou conseiller avec un client qui déménage dans un autre territoire, sans s'y inscrire. L'article 2.2 offre une dispense analogue aux personnes physiques inscrites.

C'est le déménagement du client, et non de la personne inscrite, dans un autre territoire qui ouvre droit à la dispense fondée sur la mobilité. La société inscrite peut maintenir ses relations avec un maximum de 10 clients «admissibles» par territoire. Le client, son conjoint et leurs enfants sont chacun un client admissible.

La société ne peut bénéficier de la dispense que si elle remplit les conditions suivantes:

- elle est inscrite dans son territoire principal;

- elle n'agit à titre de courtier, de placeur ou de conseiller dans l'autre territoire que dans la mesure où elle peut exercer ces activités dans son territoire principal selon son inscription;

- la personne physique qui agit pour son compte peut se prévaloir de la dispense prévue à l'article 2.2;

- elle se conforme aux dispositions des parties 13 et 14;

- elle agit avec honnêteté, bonne foi et équité dans ses relations avec ses clients admissibles.

Responsabilités de la société pour les personnes physiques bénéficiant de la dispense

Pour qu'une personne physique puisse bénéficier de la dispense prévue à l'article 2.2, la société parrainante doit informer le client admissible que la personne physique et, le cas échéant, la société sont dispensées de s'inscrire dans l'autre territoire et ne sont pas assujetties aux obligations de la législation en valeurs mobilières de ce territoire.

Dès que possible après que la personne physique se prévaut de la dispense pour la première fois, sa société parrainante doit déposer le formulaire prévu à l'Annexe 31-103A3 dans l'autre territoire.

Le système de conformité de la société inscrite doit prévoir des politiques et des procédures appropriées de supervision des personnes physiques qui ont recours à la dispense fondée sur la mobilité. En outre, la société inscrite doit tenir des dossiers appropriés pour justifier qu'elle respecte les conditions dont cette dispense est assortie.

On trouvera à l'article 2.2 de la présente instruction générale des indications sur la dispense fondée sur la mobilité des clients ouverte aux personnes physiques.

PARTIE 9 ADHÉSION À L'ORGANISME D'AUTORÉGLEMENTATION

9.3. Dispenses de certaines obligations pour les membres de l'OCRCVM

9.4. Dispenses de certaines obligations pour les membres de l'ACFM

Le règlement comporte désormais deux articles distincts, 9.3 et 9.4, visant à distinguer les dispenses offertes aux membres de l'OCRCVM ou de l'ACFM, selon qu'ils sont inscrits ou non dans une autre catégorie. Ces dispositions clarifient notre intention concernant les dispenses aux membres d'OAR et reconnaissent que l'OCRCVM et l'ACFM ont des règles en la matière.

Les articles 9.3 et 9.4 dispensent de l'application de certaines obligations les courtiers en placement qui sont membres de l'OCRCVM~~,~~ et les courtiers en épargne collective membres de l'ACFM~~ et, au Québec, les courtiers en épargne collective s'ils sont assujettis à des dispositions équivalentes en vertu de la réglementation du Québec~~. Toutefois, ces articles ne dispensent pas le membre d'un OAR qui est inscrit dans une autre catégorie des obligations liées à son inscription dans cette autre catégorie. Par exemple, l'article 9.3 ne dispense pas une société inscrite des obligations qui lui incombent comme gestionnaire de fonds d'investissement en vertu du règlement si elle est inscrite à la fois dans cette catégorie et comme courtier en placement auprès de l'OCRCVM.

Les membres d'un OAR qui sont inscrits dans plusieurs catégories peuvent cependant se servir des formulaires prescrits par l'OAR à certaines conditions. On se reportera aux articles 12.1, 12.12 et 12.14 pour connaître les obligations de calcul du fonds de roulement et de transmission des documents s'y rapportant applicables aux membres d'un OAR qui sont inscrits dans plusieurs catégories.

Nous nous attendons à ce que les sociétés inscrites qui sont membres de l'OCRCVM ou de l'ACFM se conforment aux règlements intérieurs, règles, règlements et politiques de l'OCRCVM ou de l'ACFM, selon le cas (les «dispositions des OAR»). Ces sociétés ne peuvent se prévaloir des dispenses prévues à la partie 9, sauf si elles se conforment aux dispositions des OAR correspondantes qui sont précisées dans le règlement. Nous considérons la conformité aux procédures, interprétations, avis, bulletins et pratiques de l'OCRCVM ou de l'ACFM comme étant pertinente pour juger de la conformité aux dispositions des OAR.

À cet égard, la société qui est dispensée d'une disposition des OAR et se conforme aux conditions de la dispense serait considérée comme s'étant conformée à cette disposition.

Le paragraphe 1.2 de l'article 9.4 énumère les dispositions de cet article qui ne s'appliquent pas au Québec. Le paragraphe 1.3 de cet article prévoit que les courtiers en épargne collective inscrits dans cette catégorie au Québec qui sont membres de l'ACFM sont dispensés de l'application de l'article 12.12 relativement à la transmission de l'information financière et des articles 14.5.2 à 14.6.2 relativement à la garde des actifs, à condition que la société inscrite se conforme aux dispositions de l'ACFM correspondantes en vigueur, selon le cas.

PARTIE 10 SUSPENSION ET RADIATION D'OFFICE DE L'INSCRIPTION DES SOCIÉTÉS

La législation en valeurs mobilières de chaque territoire énonce les dispositions relatives à la radiation de l'inscription sur demande ainsi que des dispositions additionnelles relatives à la suspension et à la radiation d'office de l'inscription. Les indications formulées dans la partie 10 portent autant sur les dispositions de la législation en valeurs mobilières que celles du règlement.

Il n'existe aucune obligation de renouvellement de l'inscription, mais les sociétés doivent acquitter des droits annuels afin de maintenir leur inscription et celle des personnes physiques agissant pour leur compte. Une société inscrite peut exercer les activités rattachées à son inscription jusqu'à ce que celle-ci soit:

- suspendue automatiquement en vertu du règlement;
- suspendue par l'autorité, dans certaines circonstances;
- radiée à la demande de la société.

Section 1 Suspension de l'inscription d'une société

Suspension

La société dont l'inscription est suspendue doit cesser d'exercer l'activité pour laquelle elle est inscrite, mais demeure une personne inscrite relevant de la compétence de l'autorité. L'inscription demeure suspendue jusqu'à ce que l'autorité la rétablisse ou la radie d'office.

Si une société inscrite dans plusieurs catégories est suspendue dans l'une d'entre elles, l'autorité évalue s'il convient de suspendre son inscription dans les autres catégories ou de l'assortir de conditions, sous réserve du droit de la société d'être entendue.

Suspension automatique

L'inscription d'une société est suspendue automatiquement dans les cas suivants:

- elle ne paie pas les droits annuels dans les 30 jours de l'échéance;
- elle cesse d'être membre de l'OCRCVM;
- sauf au Québec, elle cesse d'être membre de l'ACFM.

La société dont l'inscription est automatiquement suspendue n'a pas l'occasion d'être entendue par l'autorité.

10.1. Non-paiement des droits

En vertu de l'article 10.1, toute société qui n'a pas payé ses droits annuels dans les 30 jours de l'échéance voit son inscription suspendue automatiquement.

10.2. Révocation ou suspension de l'adhésion à l'OCRCVM

En vertu de l'article 10.2, toute société dont l'OCRCVM suspend ou révoque l'adhésion voit son inscription comme courtier en placement suspendue jusqu'à son rétablissement ou sa radiation d'office.

10.3. Suspension de l'adhésion à l'ACFM

En vertu de l'article 10.3, toute société dont l'ACFM suspend ou révoque l'adhésion voit son inscription comme courtier en épargne collective suspendue jusqu'à son rétablissement ou sa radiation d'office. L'article 10.3 ne s'applique pas au Québec.

Suspension dans l'intérêt public

Si l'autorité estime qu'il n'est plus dans l'intérêt public de maintenir l'inscription d'une société, elle peut la suspendre en vertu des pouvoirs que la législation en valeurs mobilières lui confère. Elle peut le faire si elle a de sérieuses réserves sur l'aptitude à l'inscription de la société ou de ses personnes physiques inscrites. Tel pourrait être le cas, par exemple, si la société ou l'une de ses personnes inscrites ou autorisées est accusée d'avoir commis un acte criminel, en particulier une fraude ou un vol.

Rétablissement de l'inscription

Le «rétablissement» est la levée de la suspension. La société dont l'inscription est rétablie peut reprendre l'activité pour laquelle elle est inscrite.

Section 2 Radiation d'office de l'inscription d'une société

Radiation d'office

10.5. Radiation d'office de l'inscription suspendue – sociétés

10.6. Exception pour les sociétés parties à une instance ou à une procédure

En vertu des articles 10.5 et 10.6, la société dont l'inscription est suspendue en application de la partie 10 et qui n'a pas été rétablie voit son inscription radiée d'office au deuxième anniversaire de la suspension, sauf si une instance relative à cette personne, ou une procédure la concernant, est introduite, auquel cas la suspension se poursuit.

La «radiation d'office» met fin à l'inscription de la société. La société dont l'inscription a été radiée d'office doit présenter une demande pour se réinscrire.

Radiation sur demande

Une société peut demander en tout temps la radiation de son inscription dans une ou plusieurs catégories. Il n'existe pas de formulaire obligatoire de demande de radiation. La société doit adresser la demande à son autorité principale. Si l'Ontario est un territoire autre que le territoire principal, la société doit également adresser sa demande à l'autorité ontarienne. Pour en connaître davantage sur les demandes de radiation, consulter l'*Instruction générale relative au Règlement 11-102 sur le régime de passeport* (Décision 2009-PDG-0113, 2009-09-04).

Avant que l'autorité accueille la demande de radiation de l'inscription d'une société, celle-ci doit fournir la preuve qu'elle a adéquatement veillé à l'intérêt de ses clients. Cette preuve n'est pas exigée de la personne physique inscrite qui demande la radiation parce que la société parrainante demeure responsable des obligations envers les clients qui ont été servis par cette personne physique.

L'autorité n'a pas à approuver la demande. Elle peut toutefois suspendre l'inscription ou l'assortir de conditions dans l'intérêt public.

Lors de l'étude de la demande, l'autorité peut considérer les actes de la société, l'exhaustivité de la demande et les documents justificatifs.

Les actes de la société

L'autorité peut prendre en considération les points suivants:

- La société inscrite a-t-elle cessé les activités nécessitant l'inscription?

- Propose-t-elle une date de cessation comprise dans un délai de 6 mois après la date de la demande de radiation?

- A-t-elle payé tous les droits exigibles et déposé tous les documents à déposer au moment du dépôt de la demande de radiation?

L'exhaustivité de la demande

L'autorité peut notamment s'attendre à trouver ce qui suit dans la demande:

- les raisons pour lesquelles la société cesse les activités nécessitant l'inscription;

- une preuve suffisante que la société a donné à tous ses clients un avis raisonnable de son intention de cesser les activités nécessitant l'inscription et notamment une explication des conséquences pratiques pour eux;

- une preuve suffisante que la société a remis un avis valable à l'OAR, le cas échéant.

Les documents justificatifs

L'autorité peut s'attendre à trouver ce qui suit:

- la preuve que la société a réglé toutes les plaintes de ses clients et tous les litiges, respecté tous les jugements ou pris des dispositions raisonnables pour régler les paiements connexes ainsi que tout paiement relatif à des plaintes de clients et à des règlements et obligations ultérieurs;

- la confirmation que toutes les sommes d'argent et tous les titres dus aux clients ont été rendus ou transférés à une autre personne inscrite, si possible, conformément aux instructions du client;

- des états financiers audités à jour et la lettre d'accord présumé de l'auditeur;

- la preuve que la société a satisfait à toute obligation à laquelle l'OAR dont elle est membre subordonne le retrait de l'adhésion;

- l'attestation d'un dirigeant ou d'un associé à l'appui de ces documents.

PARTIE 11 CONTRÔLE INTERNE ET SYSTÈMES

Pratiques commerciales – externalisation

La société inscrite a la responsabilité de toutes les fonctions externalisées. Elle devrait conclure un contrat écrit ayant force exécutoire et énonçant les attentes des parties à la convention d'externalisation.

La société inscrite devrait adopter des pratiques commerciales prudentes consistant notamment à effectuer un contrôle diligent de tiers fournisseurs de services éventuels, y compris les membres du même groupe qu'elle. Le contrôle diligent consiste à évaluer leur réputation, leur stabilité financière, leurs contrôles internes pertinents et leur capacité globale à fournir les services.

La société devrait également:

- vérifier que les tiers fournisseurs de services ont des mesures adéquates de protection de la confidentialité de l'information et, s'il y a lieu, des capacités de reprise après sinistre adéquates;

- examiner continuellement la qualité des services externalisés;

- élaborer et mettre à l'essai un plan de poursuite des activités pour réduire les perturbations pour ses activités et ses clients dans l'éventualité où les fournisseurs de services n'exécuteraient pas leur mandat d'une manière satisfaisante;

- tenir compte des autres prescriptions légales applicables, comme celles de la législation sur la protection de la vie privée, lorsqu'elle conclut des conventions d'externalisation.

L'autorité, la société inscrite et ses auditeurs devraient bénéficier du même accès au produit du travail du fournisseur de services que si les activités étaient exercées par la société elle-même. La société devrait veiller à ce que cet accès soit fourni et prévoir une clause à ce sujet dans le contrat conclu avec le fournisseur au besoin.

Section 1 Conformité

11.1. Système de conformité et formation

Principes généraux

En vertu du paragraphe 1 de l'article 11.1, les sociétés inscrites doivent établir, maintenir et appliquer des politiques et des procédures instaurant un système de contrôles et de supervision (un «système de conformité») qui remplit les fonctions suivantes:

- fournir l'assurance que la société et les personnes physiques agissant pour son compte respectent la législation en valeurs mobilières;

- gérer les risques liés à son activité conformément aux pratiques commerciales prudentes.

Il est essentiel que la société inscrite se dote d'un système de conformité efficace pour demeurer apte à l'inscription. En effet, un tel système fournit l'assurance raisonnable que la société respecte et continuera de respecter toutes les dispositions de la législation en valeurs mobilières et les règles des OAR qui sont applicables, et qu'elle gère les risques conformément aux pratiques professionnelles prudentes. Le système devrait comporter des contrôles internes et des systèmes de surveillance raisonnablement susceptibles de détecter les problèmes de non-conformité à un stade précoce ainsi que des systèmes de supervision permettant à la société de redresser rapidement toute conduite non conforme.

Les responsabilités de la personne désignée responsable sont prévues à l'article 5.1 et celles du chef de la conformité, à l'article 5.2. Toutefois, la conformité ne relève pas seulement d'une personne physique en particulier ou du service de la conformité d'une société, mais est plutôt la responsabilité de tous au sein de la société et fait partie intégrante de ses activités. Tous les intervenants de la société, y compris les administrateurs, les associés, les membres de la direction, les salariés et les mandataires, qu'ils soient inscrits ou non, devraient comprendre les normes de conduite applicables à leur rôle respectif.

Le fait qu'il existe une personne désignée responsable et un chef de la conformité ainsi que, dans les grandes sociétés, un groupe de contrôle de la conformité et des responsables de la supervision n'exempte personne de l'obligation de signaler et de résoudre les problèmes de conformité. Le système de conformité devrait désigner les suppléants chargés d'agir en l'absence de la personne désignée responsable ou du chef de la conformité.

Éléments d'un système de conformité efficace

Les politiques et les procédures sont essentielles mais ne constituent pas en soi un système de conformité acceptable. Un système efficace comprend également des contrôles internes, une surveillance quotidienne et systémique et des éléments de supervision.

Les contrôles internes

Les contrôles internes sont un élément important du système de conformité. Ils devraient atténuer les risques et protéger les actifs de la société et des clients. Ils devraient permettre à la société de vérifier si elle respecte la législation en valeurs mobilières et de gérer les risques auxquels ses activités sont exposées, notamment les risques découlant de ce qui suit:

- la protection des actifs du client et de la société;
- l'exactitude de la tenue des dossiers;
- les activités de négociation, y compris les opérations à titre personnel et pour compte propre;
- les conflits d'intérêts;
- les ententes d'indication de clients;
- le blanchiment d'argent;
- les interruptions d'activité;
- les stratégies de couverture;
- les pratiques publicitaires et commerciales, y compris l'utilisation de titres et de désignations par les personnes physiques inscrites de la société;
- la viabilité financière globale de la société.

Les contrôles internes devraient aussi être spécialement conçus pour aider la société à surveiller la conformité aux obligations de connaissance du client, de connaissance du produit et d'évaluation de la convenance.

La surveillance et la supervision

La surveillance et la supervision sont des éléments essentiels du système de conformité de la société. Elles consistent en la surveillance et la supervision quotidiennes et la surveillance systémique globale.

a) La surveillance et la supervision quotidiennes

À notre avis, un système de surveillance et de supervision efficace permet:

- de dépister les cas de non-conformité ou les faiblesses des contrôles internes pouvant entraîner la non-conformité;
- de rapporter les cas de non-conformité ou les faiblesses des contrôles internes à la direction ou à d'autres personnes physiques ayant le pouvoir de prendre des mesures correctrices;
- de prendre des mesures correctrices;
- de réduire le risque de non-conformité dans les secteurs clés des activités de la société.

À notre avis, la surveillance et la supervision quotidiennes devraient comporter notamment:

- l'approbation des documents relatifs aux nouveaux comptes;
- l'examen et, dans certains cas, l'approbation des opérations;

- l'approbation des documents publicitaires;
- la prévention de l'utilisation ou de la divulgation abusives d'information privée.

La société peut utiliser une méthode de surveillance axée sur le risque, comme la vérification d'un échantillon approprié d'opérations.

La direction de la société est responsable de l'aspect supervision de la correction des cas de non-conformité ou des faiblesses des contrôles internes. Toutefois, la société peut, à sa discrétion, conférer l'autorité de supervision au chef de la conformité, bien que cette autorité ne soit pas un élément obligatoire du rôle de ce dernier.

Quiconque supervise les personnes physiques inscrites a la responsabilité, pour le compte de la société, de prendre toutes les mesures raisonnables pour veiller à ce que chacune d'elles:

- agisse avec honnêteté, bonne foi et équité avec les clients;
- traite les conflits d'intérêts au mieux des intérêts des clients;
- donne préséance à l'intérêt du client lors de l'évaluation de la convenance;
- se conforme à la législation en valeurs mobilières;
- se conforme aux politiques et procédures de la société;
- maintienne un niveau de compétence approprié.

b) La surveillance systémique

La surveillance systémique consiste à évaluer l'efficacité du système de conformité de la société inscrite ainsi qu'à formuler des recommandations et à faire rapport en la matière. Il s'agit notamment de veiller à ce que:

- la supervision quotidienne soit raisonnablement efficace pour dépister les cas de non-conformité et les faiblesses des contrôles internes et les corriger rapidement;
- les politiques et procédures soient appliquées et demeurent à jour;
- les politiques et procédures et la législation en valeurs mobilières soient comprises et respectées par tous au sein de la société.

Éléments particuliers

Plus précisément, un système de conformité efficace comprend les éléments suivants:

a) Un engagement manifeste

La haute direction et le conseil d'administration ou les associés doivent assumer un engagement manifeste à l'égard de la conformité.

b) Des ressources ~~et une formation~~ suffisantes

La société devrait disposer de ressources suffisantes pour faire fonctionner un système de conformité efficace. Des personnes physiques qualifiées (y compris les suppléants, en cas d'absence) devraient avoir la responsabilité et le pouvoir de surveiller la conformité de la société, de détecter les cas de non-conformité et de prendre des mesures pour les corriger.

~~La société devrait offrir un programme de formation permettant à tous de comprendre les normes de conduite et le rôle de chacun dans le système de conformité, notamment des communications et une formation continues concernant les changements apportés aux obligations réglementaires ou aux politiques et procédures de la société.~~

37

c) Des politiques et des procédures détaillées

La société devrait avoir des politiques et des procédures écrites détaillées qui:

- définissent les contrôles internes que la société appliquera afin de s'assurer du respect de la législation et de gérer les risques;

- établissent ses normes de conduite en matière de conformité avec la législation, notamment en valeurs mobilières, et les systèmes destinés à les appliquer et à en surveiller l'observation;

- définissent clairement le rôle de chacun, quand et de quelle façon;

- soient faciles à consulter;

- soient mises à jour en fonction des changements apportés à ses obligations réglementaires et pratiques commerciales;

- prennent en considération son obligation, en vertu de la législation en valeurs mobilières, d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité dans ses relations avec ses clients;

- prennent en considération l'obligation de la société de traiter les conflits d'intérêts au mieux des intérêts du client;

- prennent en considération l'obligation de la société de donner préséance à l'intérêt du client lors de l'évaluation de la convenance.

La société inscrite devrait disposer de systèmes de conformité efficaces dans tous ses établissements, et non pas uniquement à son siège.

d) Des dossiers détaillés

La société devrait tenir des dossiers des activités entreprises pour détecter les lacunes en matière de conformité.

Établissement du système de conformité

Il appartient à chaque société inscrite d'établir le système de conformité qui convient le mieux à ses activités, compte tenu de sa taille et de la portée de ses activités, notamment de ses produits, du type de clients ou de contreparties avec lesquels elle traite, des risques auxquels elle est exposée et de ses contrôles correctifs, ainsi que de tout autre facteur pertinent.

Par exemple, une grande société inscrite qui exerce des activités diverses peut avoir besoin d'une équipe importante de spécialistes en conformité et de plusieurs responsables divisionnaires de la conformité relevant d'un chef de la conformité qui se consacre entièrement à cette fonction.

Bien que toutes les sociétés doivent disposer de politiques, de procédures et de systèmes justifiant de leur conformité, certains des éléments susmentionnés peuvent être inutiles ou impossibles à mettre en œuvre pour les petites sociétés inscrites.

Nous encourageons les sociétés à suivre, voire surpasser, les pratiques exemplaires du secteur pour se conformer aux obligations réglementaires.

Obligation de la société d'offrir une formation sur la conformité

En vertu du paragraphe 2 de l'article 11.1, la société doit offrir une formation sur la conformité. Nous nous attendons à ce qu'elle mette en place, maintienne et consigne par écrit un programme de formation sur la conformité permettant à tous de comprendre les normes de conduite avec les clients ainsi que leur rôle au sein du système de conformité.

38

En particulier, la personne physique inscrite devrait recevoir une formation portant sur ses obligations relatives aux conflits d'intérêts, à la connaissance du client, à la connaissance du produit et à l'évaluation de la convenance. Nous nous attendons à ce que la société donne des exemples tels que :

- la façon de repérer les conflits d'intérêts importants existants et raisonnablement prévisibles entre une personne physique inscrite et son client;

- la façon de traiter les conflits d'intérêts importants au mieux des intérêts du client;

- la façon de donner préséance à l'intérêt du client lors de l'évaluation de la convenance.

Nous nous attendons à ce que le programme de formation de la société en matière de conformité comprenne des communications et une formation continues concernant les changements apportés dans les obligations réglementaires ou les politiques et procédures de la société.

Nous sommes conscients que la portée de la formation sur la conformité offerte par la société sera tributaire de la nature, de la taille et de la complexité de ses activités. Nous reconnaissons aussi que le matériel de formation ne doit pas nécessairement prendre la forme de documents écrits. Nous nous attendons à ce que la société exerce son jugement professionnel pour l'évaluation de l'efficacité de son programme de formation sur la conformité, notamment lorsqu'elle y relève des lacunes.

Nous nous attendons à ce que toutes les sociétés inscrites puissent démontrer qu'elles disposent de tous les éléments obligatoires d'un système de conformité efficace, sans égard à leur taille ou à d'autres points. En revanche, nous sommes conscients qu'il n'est peut-être pas nécessaire ni pratique pour les petites sociétés d'établir un programme officiel de formation sur la conformité. Nous nous attendons à ce qu'une petite société exerce son jugement professionnel lorsqu'elle détermine la formation qui convient à ses activités, en tenant compte du nombre de personnes physiques inscrites travaillant pour elle et de l'expérience cumulée par chacune d'elles.

Formation sur l'obligation de connaissance du produit

Conformément à son obligation de connaissance du produit prévue à l'article 13.2.1, la société devrait aussi évaluer si elle doit satisfaire à d'autres obligations de formation ou de compétence pour que ses personnes physiques inscrites comprennent les titres et en évaluent la convenance de façon appropriée. Pour plus d'indications sur l'obligation de connaissance du produit, se reporter à l'article 13.2.1 de la présente instruction générale.

Externalisation de la formation

Bien qu'elle puisse externaliser des éléments de son programme de formation, la société demeure responsable de démontrer que ses personnes physiques inscrites ont été formées sur ses politiques et procédures.

11.2. Nomination de la personne désignée responsable

Le paragraphe 1 de l'article 11.2 prévoit que les sociétés inscrites doivent nommer une personne physique comme personne désignée responsable. Elles devraient veiller à ce que cette personne comprenne et puisse exécuter les obligations incombant à cette fonction en vertu de l'article 5.1. La personne désignée responsable doit être:

- soit le chef de la direction de la société inscrite ou, si la société n'a pas de chef de la direction, la personne physique exerçant des fonctions analogues, à savoir le décideur qui occupe le poste le plus élevé dans la société et peut porter le titre d'associé directeur ou de président, par exemple;

- soit son propriétaire unique;

- soit le dirigeant responsable d'une de ses divisions qui exerce toutes les activités nécessitant l'inscription, si la société exerce d'autres activités commerciales importantes, comme l'assurance, dans différentes divisions. Cette personne ne peut être choisie si la société a comme entreprise principale l'exercice de l'activité de courtier ou de conseiller en valeurs mobilières et n'exerce en outre que des activités non significatives dans d'autres divisions. Dans un tel cas, la personne désignée responsable doit être le chef de la direction ou l'équivalent.

Pour désigner quelqu'un d'autre à titre de personne désignée responsable, il faut obtenir une dispense. Étant donné que l'article 11.2 vise à faire en sorte que la responsabilité du système de conformité soit assumée par le plus haut dirigeant de la société, cette dispense ne sera accordée que très rarement.

Nous notons que, dans les organisations de plus grande taille, la personne désignée responsable est parfois appuyée par un dirigeant qui est chargé de la surveillance de la conformité et occupe au sein de l'organisation un poste plus élevé que celui de chef de la conformité. Nous ne sommes pas contre un tel arrangement, pourvu qu'il soit entendu que cela ne diminue d'aucune façon les responsabilités réglementaires de la personne désignée responsable.

Si la personne désignée responsable ne remplit plus ces conditions et que la société inscrite ne peut nommer de successeur à cette fonction, la société devrait aviser rapidement l'autorité des mesures prises pour nommer une autre personne désignée responsable qui les remplisse.

11.3. Nomination du chef de la conformité

En vertu du paragraphe 1 de l'article 11.3, les sociétés inscrites doivent nommer une personne physique comme chef de la conformité. Elles devraient veiller à ce que cette personne comprenne et puisse exécuter les obligations incombant à cette fonction en vertu de l'article 5.2.

Le chef de la conformité doit satisfaire à toutes les obligations de compétence applicables en vertu de la partie 3 et être:

- soit un des dirigeants ou associés de la société inscrite;
- soit son propriétaire unique.

Si le chef de la conformité ne remplit plus l'une de ces conditions et que la société inscrite ne peut nommer de successeur à cette fonction, la société devrait aviser rapidement l'autorité des mesures prises pour nommer un chef de la conformité admissible.

Section 2 Tenue de dossiers

En vertu de la législation en valeurs mobilières, l'autorité peut accéder aux dossiers des sociétés inscrites, les consulter et les reproduire. Elle peut aussi effectuer des examens de conformité planifiés et non planifiés.

11.5. Dispositions générales concernant les dossiers

En vertu du paragraphe 1 de l'article 11.5, les sociétés inscrites doivent tenir des dossiers afin de consigner avec exactitude leurs activités commerciales, leurs affaires financières et les opérations de leurs clients, et afin de justifier de leur respect de la législation en valeurs mobilières.

Voici des indications sur les éléments des dossiers visés au paragraphe 2 de l'article 11.5.

Affaires financières

Les dossiers visés aux sous-paragraphes *a* à *c* du paragraphe 2 de l'article 11.5 sont ceux que les sociétés doivent maintenir pour être en mesure d'établir et de déposer leur information financière, d'établir la situation du capital, y compris le calcul de l'excédent du fonds de roulement, et de justifier du respect des obligations en matière de capital et d'assurance.

Opérations des clients

Les dossiers visés aux sous-paragraphes *g* à *i*, *l* et *n* du paragraphe 2 de l'article 11.5 sont ceux que les sociétés doivent maintenir pour documenter de façon exacte et exhaustive les opérations effectuées pour le compte de leurs clients. Nous nous attendons à ce que les sociétés conservent les notes des communications qui pourraient avoir une incidence sur le compte du client ou sur les relations de ce dernier avec la société, notamment:

- les communications verbales;
- les courriels, le courrier ordinaire, les télécopies et autres communications écrites.

Bien que nous ne nous attendions pas à ce qu'elles consignent chaque message vocal ou courriel, ni à ce qu'elles enregistrent toutes les conversations téléphoniques avec les clients, nous nous attendons à ce que les sociétés inscrites conservent dans leurs dossiers toutes les communications ayant trait aux ordres reçus de leurs clients.

Les dossiers visés au sous-paragraphe *g* du paragraphe 2 de l'article 11.5 devraient contenir de l'information au sujet des opérations de souscription, d'achat ou de vente, d'indications de clients, des opérations sur marge et de toutes les autres activités relatives au compte du client. Ils indiquent toutes les mesures prises jusqu'à l'exécution, au règlement et à la compensation des opérations, comme les opérations sur les marchés boursiers, les systèmes de négociation parallèle, les marchés hors cote et les marchés obligataires ainsi que les placements de titres sous le régime d'une dispense de prospectus et les opérations sur ces titres.

Ces dossiers contiennent, par exemple, les éléments suivants:

- les avis d'exécution d'opération;
- l'information sommaire au sujet des activités d'un compte;
- les communications entre la personne inscrite et son client au sujet d'opérations données;
- le relevé des opérations relatives à des titres détenus par le client, par exemple les dividendes ou les intérêts versés ou les activités d'un régime de réinvestissement des dividendes.

Connaissance du client

En vertu du sous-paragraphe *l* du paragraphe 2 de l'article 11.5, les sociétés doivent tenir des dossiers justifiant du respect ~~des obligations~~de l'obligation de connaissance du client ~~prévues à l'article 13.2 et de~~prévue à l'article 13.2, de l'obligation de connaissance du produit prévue à l'article 13.2.1 et de l'obligation d'évaluation de la convenance au client ~~prévues~~prévue à l'article 13.3. ~~Cela comprend les dossiers relatifs aux opérations ne convenant pas au client, en application du paragraphe 2 de l'article 13.3.~~

Nous nous attendons à ce que les sociétés établissent, maintiennent et appliquent des politiques, des procédures et des contrôles relatifs au processus de connaissance du client conformément à leur catégorie d'inscription, à leur modèle d'entreprise, au type de compte de leurs clients et à la nature de la relation avec ceux-ci. Nous nous attendons aussi à ce qu'elles conservent des dossiers adéquats justifiant de leur supervision de ce processus.

Parmi ces politiques, procédures et contrôles, les sociétés devraient évaluer la possibilité d'inclure un processus pour faire ce qui suit :

- établir le niveau approprié d'informations qui doivent être recueillies au sujet du client dans les circonstances;
- déterminer la façon dont sont établis les élément subjectifs de l'information au sujet du client recueillie en vertu du paragraphe *c* de l'article 13.2, notamment l'horizon temporel de ses placements, ses objectifs de placement et son profil de risque;

- établir ce qui constitue un changement significatif à l'information au sujet du client;

- obtenir et consigner la confirmation par le client de l'exactitude de l'information le concernant.

Connaissance du produit

Nous nous attendons à ce que les sociétés établissent, maintiennent et appliquent des politiques, des procédures et des contrôles relatifs au processus de connaissance du produit conformément à leur modèle d'entreprise, aux types de titres offerts, à la compétence de leurs personnes physiques inscrites et à la nature de la relation qu'elles et leurs personnes physiques inscrites entretiennent avec les clients. Ces politiques, procédures et contrôles devraient inclure des processus appropriés d'évaluation et d'approbation des titres offerts à leurs clients ainsi que de suivi de tout changement significatif qui s'y rapporte. Pour plus d'indications sur l'obligation de connaissance du produit, se reporter à l'article 13.2.1 de la présente instruction générale.

Évaluation de la convenance

Les personnes inscrites devraient consigner en dossier les éléments sur lesquels est évaluée la convenance au client. Nous nous attendons à ce qu'elles tiennent des dossiers de tous les faits pertinents, notamment les principales hypothèses, la portée des données prises en compte et l'analyse effectuée dans le cadre de chaque évaluation de la convenance.

Nous nous attendons à ce que les sociétés inscrites prennent les mesures suivantes :

- établir des politiques et des procédures pour évaluer la convenance (notamment les critères utilisés et le moment où elle est effectuée) et démontrer que le processus d'évaluation est appliqué uniformément à l'échelle de la société;

- tenir des dossiers adéquats sur chaque évaluation de la convenance;

- établir un processus d'examen périodique d'un échantillon de dossiers de clients pour s'assurer que le processus d'évaluation de la convenance au client est appliqué uniformément à l'échelle de la société.

Les sociétés doivent également tenir des dossiers des mesures prises relativement aux instructions du client visées au paragraphe 2.1 de l'article 13.3.

À notre avis, on peut présumer qu'une personne inscrite ne se conforme pas à son obligation d'évaluation de la convenance lorsque des séries d'opérations ne convenant pas au client ont été déclarées comme effectuées sur instruction de ce dernier. Nous nous attendons à ce que les sociétés établissent, maintiennent et appliquent des politiques, des procédures et des contrôles visant à repérer les séries d'opérations ne convenant pas aux clients et à y réagir.

Relations avec les clients

Les dossiers prévus aux sous-paragraphes *k* et *m* du paragraphe 2 de l'article 11.5 devraient contenir de l'information au sujet des relations entre la société inscrite et ses clients et de toute relation de ses représentants avec ceux-ci.

Ces dossiers contiennent notamment les éléments suivants:

- les communications entre la société et les clients, et notamment l'information fournie aux clients et les conventions avec eux;

- l'information demandée à l'ouverture du compte;

- l'information sur tout changement de situation fournie par le client;

- l'information fournie par la société, dont l'information sur la relation;

- les conventions de compte sur marge;
- les communications relatives aux plaintes formulées par le client;
- les mesures prises par la société relativement aux plaintes;
- les communications qui n'ont pas trait à une opération en particulier;
- les dossiers des conflits d'intérêts.

Chaque dossier visé au sous-paragraphe *k* du paragraphe 2 de l'article 11.5 devrait indiquer clairement le nom du titulaire du compte et le compte auquel il se rapporte. L'information qu'il contient ne devrait porter que sur les comptes d'un titulaire ou d'un groupe en particulier. Par exemple, les personnes inscrites devraient tenir des dossiers distincts sur les comptes courants d'une personne physique et sur les comptes de toute entité juridique qui lui appartient ou qu'elle détient conjointement avec une autre personne.

Le cas échéant, les détails financiers devraient indiquer s'ils se rapportent à une personne physique ou à une famille, ce qui comprend le revenu et la valeur nette du conjoint. Les détails financiers sur les comptes d'une entité juridique devraient indiquer s'ils se rapportent à l'entité en question ou à ses propriétaires.

Si la société inscrite autorise ses clients à remplir eux-mêmes les formulaires d'ouverture de compte, ces formulaires doivent être rédigés en langage simple et éviter les termes peu connus des clients non avertis.

Conflits d'intérêts

Principes généraux

Les dossiers visés aux sous-paragraphes *p*, *q* et *r* du paragraphe 2 de l'article 11.5 sont ceux que les sociétés inscrites doivent tenir pour justifier du respect de leurs obligations en vertu de la section 2 de la partie 13. Plus précisément, le sous-paragraphe *p* exige que les sociétés inscrites démontrent leur conformité aux obligations de repérage, de traitement et de déclaration des conflits d'intérêts importants.

Degré de détail attendu dans les dossiers relatifs aux conflits

Nous nous attendons à ce que les sociétés exercent leur jugement professionnel pour déterminer le degré de détail de l'information à inclure dans les dossiers visant à démontrer leur conformité aux obligations relatives aux conflits. À mesure que le conflit prend de l'importance, davantage de détails devraient être ajoutés à ces dossiers. Ainsi, nous nous attendons à ce que les dossiers portant sur les conflits importants relatifs aux pratiques commerciales, aux mécanismes de rémunération, aux mesures incitatives, aux ententes d'indication de clients, à l'utilisation de produits et services exclusifs et à l'élaboration de la gamme de produits soient plus détaillés.

Dans le cas d'un conflit d'intérêts relativement peu important, la société inscrite peut le consigner de façon plus générale, notamment par catégorie ou par type de conflit, plutôt que d'en consigner chaque cas et son traitement. Par exemple, sous réserve du respect de la législation en valeurs mobilières applicable ou des règles d'un OAR, la société qui a établi un code de conduite ou une politique limitant l'acceptation de cadeaux ou d'objets promotionnels provenant de tiers pourrait, selon les circonstances, consigner uniquement les détails de sa politique et les procédures et contrôles connexes ainsi que la façon dont les violations à celle-ci sont traitées.

Ententes d'indication de clients

a) Consignation des ententes d'indication de clients

Les sociétés inscrites doivent consigner toutes les ententes d'indication de clients conclues entre la société inscrite, ses personnes physiques inscrites et une autre personne ainsi que les

commissions payées ou reçues par la société inscrite ou ses personnes physiques en vertu de ces ententes.

Nous nous attendons à ce qu'elles consignent aussi le contrôle diligent effectué à l'égard des parties à qui des clients sont indiqués conformément à l'article 13.9.

b) Surveillance et supervision de toutes les ententes d'indication de clients

Comme l'indique la section 3 de la partie 13 et dans le cadre de la responsabilité qui leur incombe en vertu du paragraphe 1 de l'article 11.1, les sociétés inscrites doivent surveiller et superviser toutes leurs ententes d'indication de clients pour s'assurer de leur conformité aux dispositions du règlement ainsi qu'aux autres lois sur les valeurs mobilières applicables et ce, tant que l'entente d'indication de clients est en vigueur. Elles doivent notamment surveiller et superviser en continu leur propre conduite ainsi que celle de leurs représentants inscrits relativement à ces ententes, et prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que les autres parties aux ententes (desquelles elles reçoivent des commissions d'indication de clients ou auxquelles elles en versent) se conforment également aux obligations qui leur incombent en vertu des ententes. Nous nous attendons notamment à ce qu'elles maintiennent toutes les inscriptions nécessaires, et à ce que les parties qui ne sont pas inscrites respectent toute limitation à leurs activités relativement à ces ententes. Les sociétés inscrites doivent consigner en dossier leur surveillance de telles ententes.

c) Démonstration du traitement des conflits d'intérêts importants découlant des ententes d'indication de clients

Conformément à son obligation prévue au sous-paragraphe *p* du paragraphe 2 de l'article 11.5, la société inscrite doit démontrer la façon dont elle a traité ou compte traiter le conflit portant sur les ententes d'indication de clients au mieux de leurs intérêts, et la raison pour laquelle elle a établi qu'une entente particulière était dans l'intérêt du client. Par ailleurs, le paragraphe *b* de l'article 13.8 prévoit que la société doit consigner toutes les commissions d'indication de clients. Nos attentes concernant les dossiers relatifs à ces commissions sont exposées plus loin dans les indications portant sur l'article 13.8.

Pratiques commerciales, mécanismes de rémunération et mesures incitatives

Relativement à l'obligation de la société en vertu du sous-paragraphe *g* du paragraphe 2 de l'article 11.5, nous nous attendons à ce que la société inscrite consigne ce qui suit, s'il y a lieu :

- les pratiques commerciales établies par la société, notamment les objectifs de vente et les quotas de chiffre d'affaires que ses personnes physiques inscrites doivent atteindre et les objectifs de vente et les quotas de chiffre d'affaires pour la vente de produits exclusifs;

- les mécanismes de rémunération établis par la société, notamment la façon dont elle rémunère ses personnes physiques inscrites;

- tout autre mécanisme de rémunération dont la société inscrite et ses personnes physiques inscrites tirent parti, notamment la façon dont les émetteurs, les parties reliées ou associées à eux, les parties reliées ou associées à la société inscrite ou les gestionnaires de fonds d'investissement rémunèrent cette dernière, notamment au moyen de commissions intégrées;

- les mesures incitatives établies par la société, notamment les avantages pécuniaires et non pécuniaires octroyés par la société inscrite à ses personnes physiques inscrites à titre de mesures incitatives;

- toute autre mesure incitative dont la société inscrite ou ses personnes physiques inscrites tirent parti, notamment les avantages pécuniaires et non pécuniaires que la société inscrite ou ses personnes physiques inscrites reçoivent des émetteurs, des parties reliées ou associées à ceux-ci, des parties reliées ou associées à la société inscrite ou des gestionnaires de fonds d'investissement, ce qui comprend :

  - une liste d'émetteurs ou de parties reliées ou associées à eux qui ont offert des incitatifs comme des primes ou honoraires de référencement de produits (*«shelf fees»*), des

honoraires pour contrôle diligent, des actions, des options, des bons de souscription, des commissions au rendement ou des primes ou récompenses au rendement;

- la façon dont la société inscrite assure le suivi et la supervision de ces avantages.

Titres et désignations professionnels trompeurs

Les sociétés inscrites doivent tenir des dossiers démontrant leur conformité à l'article 13.18, qui interdit aux personnes inscrites d'utiliser des titres ou des désignations dont on pourrait raisonnablement s'attendre à ce qu'ils induisent les clients actuels et éventuels en erreur. Nous nous attendons à ce que la société inscrite dispose de politiques et de procédures sur l'utilisation de titres et de désignations qui permettent d'éviter d'induire les clients existants ou éventuels en erreur, notamment les investisseurs plus vulnérables et moins avertis.

Ces politiques et procédures devraient inclure des indications sur les titres et les désignations pouvant être utilisés et décrire toute restriction ou interdiction qui s'y rapporte, notamment l'obligation d'obtenir une approbation préalable à leur utilisation par les personnes physiques inscrites. La société inscrite devrait communiquer clairement ces politiques et procédures à ses personnes physiques inscrites et les faire appliquer en conséquence.

Contrôles internes

Les dossiers visés aux sous-paragraphes *d* à *f*, *j* et *o* à *q* du paragraphe 2 de l'article 11.5 sont ceux que les sociétés doivent tenir à l'appui des volets contrôles internes et supervision de leur système de conformité.

11.6. Forme, accessibilité et conservation des dossiers

Accès des tiers aux dossiers

En vertu du sous-paragraphe *b* du paragraphe 1 de l'article 11.6, les sociétés inscrites doivent conserver leurs dossiers en lieu sûr, ce qui consiste notamment à empêcher tout accès non autorisé à l'information, surtout les renseignements confidentiels des clients. Elles devraient exercer une vigilance particulière si elles conservent des documents comptables dans un établissement auquel un tiers pourrait également avoir accès. En pareil cas, elles devraient conclure avec le tiers une convention de confidentialité.

Section 3 Certaines opérations commerciales

11.8. Vente liée

L'article 11.8 interdit aux personnes physiques et aux sociétés de se livrer à certaines pratiques commerciales abusives, comme la vente de titres conditionnelle à l'achat d'un autre produit ou service offert par la personne inscrite ou un membre du même groupe. Les pratiques de ce genre sont appelées «vente liée». Nous sommes d'avis qu'une institution financière contreviendrait à cet article si, par exemple, elle consentait un prêt à un client à condition qu'il souscrive des titres d'organismes de placement collectif qu'elle parraine.

Cependant, l'article 11.8 ne vise pas à interdire la tarification sur mesure ni aucune autre entente avantageuse similaire. La tarification sur mesure est une pratique du secteur qui consiste à offrir des avantages ou des incitatifs financiers à certains clients.

11.9. Acquisition de titres ou d'actifs d'une société inscrite par une personne inscrite

Préavis

L'article 11.9 prévoit que les sociétés sont tenues de donner un préavis à l'autorité avant d'acquérir la propriété de titres avec droit de vote (ou de titres convertibles en de tels titres) ou d'actifs d'une autre société inscrite ou de sa société mère. Le préavis doit être donné à l'autorité principale de la personne inscrite qui projette de faire l'acquisition et à l'autorité principale de la société inscrite qu'elle projette d'acquérir, si elle est inscrite au Canada. Si l'autorité principale des 2 sociétés est la même, un seul préavis est nécessaire.

Les personnes inscrites qui font l'acquisition de titres ou d'actifs d'une autre société inscrite pour un client en tant que prête-nom n'ont pas à donner le préavis prévu à l'article 11.9. Pour l'application de cet article, le livre de commerce d'une société inscrite, un service ou une division de la société constituent, notamment, une «partie substantielle des actifs» de cette société. Le préavis donne à l'autorité l'occasion d'examiner les questions de propriété qui pourraient compromettre l'aptitude de la société à l'inscription.

Dépôt de l'avis auprès de l'autorité principale

On s'attend à ce que le préavis déposé auprès de l'autorité principale soit mis à la disposition des autres autorités ayant un intérêt dans l'acquisition projetée. Ainsi, même si seule l'autorité principale reçoit le préavis, d'autres territoires pourront s'opposer à l'acquisition conformément aux paragraphes 4 et 5 de l'article 11.9. La personne inscrite pourra être entendue par l'autorité du territoire qui s'oppose à l'acquisition. Nous avons cependant l'intention de coordonner l'examen de ces préavis et toute décision de s'opposer à ces acquisitions projetées.

Le paragraphe 4 de cet article ne s'applique pas en Colombie-Britannique, mais l'autorité de ce territoire a, en vertu des articles 36 et 161 du *Securities Act* (RSBC 1996, c. 418), le pouvoir discrétionnaire de subordonner l'inscription à des conditions, à des restrictions ou à des obligations ou encore de la suspendre ou de la radier d'office lorsqu'elle estime qu'une acquisition compromettrait l'aptitude de la personne inscrite à l'inscription ou serait contraire à l'intérêt public. Si l'autorité exerce son pouvoir, la personne inscrite a le droit d'être entendue, sauf lorsque l'autorité prononce une ordonnance temporaire en vertu de l'article 161 susmentionné.

Contenu du préavis

Lorsqu'elle établit le préavis prévu à l'article 11.9, la personne inscrite devrait, pour aider l'autorité à évaluer l'acquisition projetée, envisager d'inclure l'information suivante:

- la date de clôture prévue de l'opération;

- les motifs commerciaux;

- la structure de la société, avant et après l'opération projetée, notamment toutes les sociétés membres du même groupe et les filiales de l'acquéreur et toute société inscrite participant à l'opération projetée si des participations dans une société, une société en commandite ou une fiducie sont détenues directement ou par l'intermédiaire d'une société de portefeuille, d'une fiducie ou d'une autre entité;

- l'information sur les activités et les plans d'affaires de l'acquéreur et de toute société inscrite participant à l'opération projetée, notamment tout changement à la rubrique 3.1 du formulaire prévu à l'Annexe 33-109A6, *Inscription d'une société*, comme ses activités principales, le marché visé et les produits et services fournis aux clients de toute société inscrite participant à l'opération projetée;

- tout changement important à l'exploitation de toute société inscrite participant à l'opération projetée, notamment un changement de chef de conformité, de personne désignée responsable, de principaux dirigeants, d'administrateurs, de dirigeants, de personnes physiques autorisées ou inscrites;

- si les sociétés inscrites participant à l'opération projetée disposent de politiques et de procédures écrites pour régler les conflits d'intérêts qui peuvent découler de l'opération et d'information sur la façon dont ces conflits d'intérêts ont été ou seront réglés;

- si les sociétés inscrites participant à l'opération projetée disposent de ressources adéquates pour assurer leur conformité à toutes les conditions d'inscription applicables;

- la confirmation que toute société inscrite participant à l'opération projetée se conformera à l'article 4.1 à la suite de celle-ci;

46

- le détail de toute communication avec un client concernant l'opération qui a été effectuée ou que l'on prévoit effectuer ou une explication de la raison pour laquelle aucune communication avec les clients n'est prévue;

- si un communiqué de presse sera publié relativement à l'opération proposée.

11.10. Société inscrite dont les titres font l'objet d'une acquisition

Préavis

Conformément à l'article 11.10, les sociétés inscrites doivent donner un préavis à leur autorité principale lorsqu'elles savent ou ont des motifs de croire qu'une personne physique ou une société est sur le point d'acquérir 10 % ou plus de leurs titres avec droit de vote (ou de titres convertibles en de tels titres) ou de ceux de leur société mère. Le préavis donne à l'autorité l'occasion d'examiner les questions de propriété qui pourraient compromettre l'aptitude de la société à l'inscription. Nous nous attendons à ce que la société inscrite transmette le préavis dès qu'elle sait ou a des motifs de croire qu'une telle acquisition va avoir lieu.

Dépôt du préavis auprès de l'autorité principale

On s'attend à ce que le préavis déposé auprès de l'autorité principale soit mis à la disposition des autres autorités ayant un intérêt dans l'acquisition projetée. Ainsi, même si seule l'autorité principale reçoit le préavis, d'autres territoires pourront s'opposer à l'acquisition conformément aux paragraphes 5 et 6 de l'article 11.10. La personne inscrite pourra être entendue par l'autorité du territoire qui s'oppose à l'acquisition. Nous avons cependant l'intention de coordonner l'examen de ces préavis et toute décision de s'opposer à ces acquisitions projetées.

Demande d'inscription

Il est à prévoir que la personne physique ou la société qui acquiert des actifs d'une société inscrite et qui n'est pas encore inscrite aurait à demander l'inscription. Nous évaluerons leur aptitude à l'inscription au moment de leur demande.

Le paragraphe 5 de l'article 11.10 ne s'applique pas en Colombie-Britannique, mais l'autorité de ce territoire a, en vertu des articles 36 et 161 du *Securities Act* (RSBC 1996, c. 418), le pouvoir discrétionnaire de subordonner l'inscription à des conditions, à des restrictions ou à des obligations ou encore de la suspendre ou de la radier d'office lorsqu'elle estime qu'une acquisition compromettrait l'aptitude de la personne inscrite à l'inscription ou serait contraire à l'intérêt public. Si l'autorité exerce son pouvoir, la personne inscrite a le droit d'être entendue, sauf lorsque l'autorité prononce une ordonnance temporaire en vertu de l'article 161 susmentionné.

Contenu du préavis

Se reporter aux indications à l'article 11.9.

PARTIE 12 SITUATION FINANCIÈRE

Section 1 Fonds de roulement

12.1. Obligations en matière de capital

Fréquence du calcul du fonds de roulement

L'article 12.1 prévoit que les sociétés inscrites dont l'excédent du fonds de roulement calculé est inférieur à zéro sont tenues d'en aviser l'autorité dès que possible.

Les sociétés inscrites devraient connaître la situation de leur fonds de roulement en tout temps, ce qui peut exiger un calcul quotidien. La fréquence du calcul du fonds de roulement dépend d'une multiplicité de facteurs, notamment la nature des activités et la taille de la société ainsi que la stabilité des éléments composant le fonds. Ainsi, une société à propriétaire unique peut n'avoir à le calculer qu'une fois par mois si elle peut compter sur une source de fonds de roulement stable et sûre.

Formulaire prévu à l'*Annexe 31-103A1, Calcul de l'excédent du fonds de roulement*

Application du *Règlement 52-107 sur les principes comptables et les normes d'audit acceptables* ~~(chapitre V-1.1, r. 25)~~

Le formulaire prévu à l'*Annexe 31-103A1, Calcul de l'excédent du fonds de roulement* (le «formulaire prévu à l'Annexe 31-103A1») doit être établi selon les principes comptables ayant servi à établir les états financiers conformément au *Règlement 52-107 sur les principes comptables et normes d'audit acceptables* (chapitre V-1.1, r. 25) (le «Règlement 52-107»). On trouvera des indications supplémentaires sur les états financiers audités à l'article 12.10 de la présente instruction générale et dans l'*Instruction générale relative au Règlement 52-107 sur les principes comptables et normes d'audit acceptables* (Décision 2010-PDG-0217, 2010-11-22) (l'«Instruction générale 52-107»).

Sociétés membres de l'OCRCVM et de l'ACFM qui sont aussi inscrites dans une autre catégorie

Les sociétés membres de l'OCRCVM et de l'ACFM qui sont aussi inscrites dans une catégorie pour laquelle l'adhésion à un OAR n'est pas exigée demeurent tenues de se conformer aux obligations de dépôt de l'information financière prévues à la partie 12, même si elles ne se prévalent pas des dispenses prévues aux articles 9.3 et 9.4. Pour autant que certaines conditions soient réunies, les membres d'un OAR qui sont inscrits dans d'autres catégories peuvent être autorisés à calculer leur fonds de roulement conformément aux formulaires de l'OAR et à déposer ceux-ci au lieu du formulaire prévu à l'Annexe 31-103A1.

Par exemple, la société membre d'un OAR qui est gestionnaire de fonds d'investissement doit déclarer chaque trimestre tout ajustement de la valeur liquidative afin de se conformer aux obligations qui lui incombent à ce titre, même si son OAR n'a pas de règles en ce sens. La société membre d'un OAR peut toutefois être autorisée à calculer son fonds de roulement conformément aux formulaires de l'OAR et à déposer ceux-ci au lieu du formulaire prévu à l'Annexe 31-103A1. On se reportera aux articles 12.1, 12.12 et 12.14 pour connaître les obligations de transmission des documents relatifs au calcul du fonds de roulement par les membres d'un OAR qui sont inscrits dans plusieurs catégories.

Non-cumul des obligations relatives au fonds de roulement

Les obligations des sociétés en matière de fonds de roulement qui sont prévues à l'article 12.1 ne sont pas cumulatives. Les sociétés qui sont inscrites dans plusieurs catégories doivent satisfaire aux obligations les plus élevées de toutes ces catégories, sauf les gestionnaires de fonds d'investissement qui sont également inscrits comme gestionnaires de portefeuille et qui remplissent les conditions de la dispense établie à l'article 8.6. Ceux-ci ne sont tenus de satisfaire qu'aux obligations, moins exigeantes, des gestionnaires de portefeuille.

Insolvabilité ou faillite des personnes inscrites

L'autorité examine les circonstances de l'insolvabilité ou de la faillite des personnes inscrites au cas par cas. Si elle a des réserves, elle peut assortir l'inscription de conditions, comme la supervision stricte de la personne inscrite et la remise de rapports de suivi, ou encore suspendre l'inscription.

12.2. Convention de subordination

La dette non courante à l'endroit de parties liées doit être déduite du fonds de roulement de la société établi selon le formulaire prévu à l'Annexe 31-103A1, sauf si la société et le prêteur ont conclu une convention de subordination, conformément à l'Annexe B du règlement, et en ont transmis une copie à l'autorité. Le fait qu'une tranche du prêt non courant devienne courante n'aurait aucune incidence sur la convention de subordination initiale. La société aviserait l'autorité en cas de remboursement du prêt ou d'une partie de la tranche non courante de celui-ci. En revanche, il faudrait inclure à la ligne 4 du formulaire prévu à l'Annexe 31-103A1, et non à la ligne 5, la tranche courante du prêt subordonné non courant visé initialement. Il est possible que cette tranche ne corresponde pas au montant total du prêt initial établi dans la convention de

subordination; le montant prévu dans cette convention ne concorderait donc pas avec celui inscrit à la ligne 5 du formulaire prévu à l'Annexe 31-103A1.

La dette à l'endroit de parties liées exigible sur demande ou remboursable par la société en tout temps, notamment aux termes d'une ligne de crédit renouvelable, est un exemple de passif courant. Ce type de passif ne peut être subordonné aux fins du calcul de l'excédent du fonds de roulement. Le montant de la dette courante à l'endroit de parties liées doit être inclus à la ligne 4, *Passif courant*, de l'Annexe 31-103A1.

Les sociétés doivent transmettre des exemplaires des conventions de subordination à l'autorité soit 10 jours après la date de signature de la convention de subordination soit à la date à laquelle la société exclut le montant de la dette à l'endroit de parties liées de son calcul de l'excédent du fonds de roulement, selon la première de ces dates. Une société ne peut exclure de montant tant que la convention de subordination n'est pas signée et transmise à l'autorité.

Les obligations de la société prévues à l'article 12.2 d'aviser l'autorité 10 jours avant de rembourser le prêt ou de résilier la convention de subordination s'appliquent sans égard aux modalités de toute convention de prêt. Les sociétés doivent s'assurer que les modalités de leurs conventions de prêt n'entrent pas en conflit avec leurs obligations réglementaires.

Si une dette subordonnée à l'endroit de parties liées fait l'objet d'une augmentation et que cette différence sera subordonnée, la convention de subordination transmise à l'autorité ne devrait porter que sur l'augmentation différentielle. Les sociétés ne doivent pas inclure le solde intégral de la dette dans la nouvelle convention de subordination, comme il est indiqué dans l'état de la situation financière, sauf si la convention antérieure est résiliée et qu'un avis de résiliation a été donné conformément à l'article 12.2.

Parallèlement à la transmission d'une nouvelle convention de subordination, l'autorité peut demander à la société de lui transmettre une annexe exposant le total de la dette subordonnée à rembourser.

L'autorité peut demander des documents supplémentaires conjointement à l'avis de remboursement de la dette subordonnée transmis par la société afin d'évaluer si son fonds de roulement sera suffisant après le remboursement, ce qui pourrait inclure de l'information financière intermédiaire mise à jour et le formulaire prévu à l'Annexe 31-103A1.

Lors de la transmission de l'avis de remboursement, la société doit aussi fournir une annexe à jour exposant le total de la dette subordonnée impayée après le remboursement.

Section 2 Assurance

Limites de la garantie

Les personnes inscrites doivent maintenir un cautionnement ou une assurance qui prévoit une «double limite d'indemnité globale» ou le «rétablissement intégral de la couverture» (c'est-à-dire une assurance sans plafond de garantie). Selon les dispositions en matière d'assurance, la société inscrite doit «maintenir» un cautionnement ou une assurance pour les montants prévus. Nous ne nous attendons pas à ce que le calcul diffère de façon importante d'un jour à l'autre. S'il se produit un changement important dans sa situation, la société devrait en évaluer les répercussions possibles sur sa capacité à satisfaire à ses obligations d'assurance.

La plupart des polices offertes par les assureurs prévoient un plafond de garantie limitant l'indemnité par perte et le nombre ou la valeur des pertes pendant la durée de la garantie.

Une «double limite d'indemnité globale» prévoit une limite pour chaque réclamation. Le montant total qui peut être réclamé pendant la durée de la garantie est le double de cette limite. Par exemple, le conseiller qui souscrit une assurance d'institution financière de 50 000 $ par clause et prévoyant une double limite d'indemnité globale est assuré pour 50 000 $ par demande d'indemnité, jusqu'à concurrence de 100 000 $ pour l'ensemble des demandes d'indemnité pendant la durée de la garantie.

Selon les polices d'assurance prévoyant le rétablissement intégral de la couverture ou sans plafond de garantie, chaque demande d'indemnité est limitée mais pas le nombre de demandes d'indemnité ou de pertes pendant la durée de la garantie. Par exemple, le conseiller qui souscrit une assurance d'institution financière de 50 000 $ par clause et prévoyant le rétablissement intégral de la couverture est assuré pour un maximum de 50 000 $ par demande d'indemnité, mais le total qui peut être réclamé pendant la durée de la garantie n'est pas limité.

Non-cumul des obligations d'assurance

Les obligations d'assurance ne sont pas cumulatives. Par exemple, la société qui est inscrite dans les catégories de gestionnaire de portefeuille et de gestionnaire de fonds d'investissement ne doit maintenir qu'une couverture d'assurance établie en fonction des valeurs les plus élevées prévues pour chaque catégorie d'inscription. Même si elle est inscrite dans ces 2 catégories, la société ne devrait inclure, dans le calcul de son obligation d'assurance à titre de gestionnaire de fonds d'investissement en vertu du paragraphe 2 de l'article 12.5, que le total des actifs gérés par ses propres fonds d'investissement. En effet, la personne inscrite n'agit à titre de gestionnaire de fonds d'investissement qu'auprès de ses propres fonds d'investissement.

12.4. Assurance – conseiller

Les obligations d'assurance du conseiller dépendent en partie du fait qu'il détient ou non des actifs des clients ou qu'il y a accès ou non.

Il a accès à des actifs de clients ou en détient s'il se trouve dans l'une des situations suivantes:

- il détient des titres ou des sommes des clients pendant une certaine période;
- il accepte des fonds de la part des clients (par exemple sous forme de chèque à son nom);
- il accepte des fonds des clients de la part d'un dépositaire (par exemple des fonds des clients qui sont déposés dans son compte bancaire ou son compte en fiducie avant qu'il ne fasse un chèque aux clients);
- il a le moyen d'accéder aux actifs des clients;
- il détient les fonds ou les titres des clients ou y a accès à quelque titre que ce soit;
- il a le pouvoir (par exemple en vertu d'une procuration) de retirer des fonds ou des titres des comptes des clients;
- il a le pouvoir de débiter les comptes des clients pour payer des factures qui ne se rapportent pas aux frais de gestion;
- il agit à titre de fiduciaire pour les clients;
- il agit comme gestionnaire ou commandité à l'égard de fonds d'investissement;
- il a recours aux services d'un dépositaire qui n'est pas opérationnellement indépendant du conseiller et qui, le cas échéant, permet à la société inscrite d'avoir accès aux actifs des clients.

La société inscrite est généralement considérée comme ayant accès aux actifs des clients lorsqu'elle a recours à un dépositaire dont elle n'est pas opérationnellement indépendante dans les circonstances suivantes:

- la société inscrite et le dépositaire ont la même âme dirigeante, de sorte qu'il ne serait pas raisonnable de les considérer comme opérationnellement indépendants;

- les activités de garde sont effectuées par du personnel qui n'est pas distinct ou ne peut agir de façon indépendante de celui de la personne inscrite;

- il n'y a pas de systèmes et de contrôles suffisants pour garantir l'indépendance opérationnelle du personnel exerçant la fonction de garde.

12.6. Cautionnement ou assurance global

Les personnes inscrites peuvent être assurées par une police d'assurance globale, c'est-à-dire l'assurance souscrite par leur société mère pour elle-même et ses filiales ou les membres du même groupe. Les sociétés inscrites devraient veiller à ce que les demandes d'indemnité des autres entités assurées par une police d'assurance globale n'aient aucune incidence sur leur garantie.

Section 4 Information financière

12.10. États financiers annuels

12.11. Information financière intermédiaire

Principes comptables

Les personnes inscrites sont tenues de transmettre des états financiers annuels et de l'information financière intermédiaire qui sont conformes au Règlement 52-107. Selon l'exercice considéré, elles doivent se reporter à différentes parties du Règlement 52-107 pour connaître les principes comptables et les normes d'audit qui s'appliquent:

- la partie 3 du Règlement 52-107 s'applique aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2011;

- la partie 4 du Règlement 52-107 s'applique aux exercices ouverts avant le 1er janvier 2011.

La partie 3 du Règlement 52-107 renvoie aux PCGR canadiens applicables aux entreprises ayant une obligation d'information du public, à savoir les IFRS intégrées au Manuel de l'ICCA. En vertu de cette partie, les états financiers annuels et l'information financière intermédiaire transmis par les personnes inscrites doivent être établis conformément aux PCGR canadiens applicables aux entreprises ayant une obligation d'information du public, sauf qu'ils doivent comptabiliser les participations dans les filiales, les entités contrôlées conjointement et les entreprises associées de la manière prévue pour les états financiers individuels dans la Norme comptable internationale 27, *États financiers consolidés et individuels*. Les états financiers individuels sont parfois appelés états financiers non consolidés.

Conformément au paragraphe 3 de l'article 3.2 du Règlement 52-107, les états financiers annuels doivent inclure une mention et une description au sujet de ce référentiel d'information financière. L'article 2.7 de l'Instruction générale 52-107 fournit des indications au sujet du paragraphe 3 de l'article 3.2. Nous rappelons aux personnes inscrites de se reporter à ces dispositions du Règlement 52-107 et de l'Instruction générale 52-107 pour établir leurs états financiers annuels et leur information financière intermédiaire.

La partie 4 du Règlement 52-107 renvoie aux PCGR canadiens applicables aux sociétés ouvertes, à savoir les PCGR canadiens tels qu'ils étaient avant la date d'adoption obligatoire des IFRS et qui constituent la partie V du Manuel de l'ICCA. En vertu de la partie 4 du Règlement 52-107, les états financiers annuels et l'information financière intermédiaire transmis par une personne inscrite doivent être établis conformément aux PCGR canadiens pour les sociétés ouvertes, mais sur une base non consolidée.

12.14. Transmission de l'information financière – gestionnaire de fonds d'investissement

Erreurs de valeur liquidative et ajustements

Conformément à l'article 12.14, le gestionnaire de fonds d'investissement est tenu de transmettre régulièrement à l'autorité, entre autres, le formulaire prévu à l'Annexe 31-103A4,

Ajustement de la valeur liquidative, si la valeur liquidative a été ajustée. Il faut procéder à un ajustement de la valeur liquidative lorsqu'une erreur importante a été commise et que la valeur liquidative par part ne correspond pas à la véritable valeur liquidative par part au moment du calcul.

Voici des exemples de causes d'erreurs de valeur liquidative:

- l'attribution d'un prix erroné à un titre;
- l'enregistrement erroné d'un événement de marché;
- l'utilisation d'un nombre erroné de parts émises et en circulation;
- l'utilisation ou la comptabilisation de charges et de produits incorrects;
- l'utilisation de taux de change erronés lors de l'évaluation;
- une erreur humaine, comme la saisie d'une valeur incorrecte.

Nous nous attendons à ce que les gestionnaires de fonds d'investissement se dotent de politiques qui définissent clairement la notion d'erreur importante nécessitant un ajustement et précisent les seuils ainsi que la façon de corriger les erreurs. Le gestionnaire de fonds d'investissement qui n'a pas établi de seuil peut juger bon d'appliquer celui qui est prévu dans le Bulletin nº 22, *Correcting Portfolio NAV Errors* (en anglais seulement), de l'IFIC ou d'adopter une politique plus rigoureuse.

PARTIE 13 RELATIONS DES PERSONNES PHYSIQUES ET DES SOCIÉTÉS AVEC LES CLIENTS

Section 1 Connaissance du client~~ et~~, connaissance du produit et évaluation de la convenance au client

13.2. Connaissance du client

Principes généraux

Les personnes inscrites ont comme fonction de préserver l'intégrité des marchés financiers. Elles doivent se garder, même par omission, de contribuer à des comportements qui entachent la réputation des marchés. Dans l'exercice de cette fonction, elles doivent s'acquitter de l'obligation de connaissance du client prévue à l'article 13.2, obligation qui est un exercice de diligence raisonnable et qui requiert d'établir l'identité du client. ~~Son respect peut aider à ce que les opérations soient effectuées conformément aux lois sur les valeurs mobilières.~~

L'information servant à connaître le client est essentielle à~~ la base de~~ l'évaluation de la convenance ~~des opérations. Elle contribue à~~afin de protéger le client, la personne inscrite et l'intégrité des marchés financiers. Pour remplir leur obligation de connaissance du client, les personnes inscrites doivent prendre des mesures raisonnables pour obtenir cette information et la mettre à jour régulièrement. Il s'agit d'un processus continu qui ne prend pas fin après une première analyse de cette information.

Établissement de l'identité et réputation du client

Clients qui sont des personnes physiques

Les personnes inscrites doivent recueillir de l'information pour établir l'identité des clients qui sont des personnes inscrites. Elles doivent prendre des mesures raisonnables pour confirmer l'exactitude de l'information qu'elles ont recueillie afin de s'assurer qu'elles connaissent de façon raisonnable l'identité d'une personne physique.

Vérification de la réputation du client

En vertu du sous-paragraphe *a* du paragraphe 2 de l'article 13.2, la personne inscrite est tenue d'établir, s'il y a lieu, la réputation du client~~. Elle doit~~ et de se renseigner raisonnablement pour résoudre tout doute au sujet de sa réputation~~ et~~. Elle doit notamment faire des efforts

52

raisonnables pour déterminer, par exemple, la nature de son activité ou l'identité du propriétaire véritable dans le cas où le client est une personne morale, une société de personnes ou une fiducie. Se reporter au paragraphe 3 de l'article 13.2 pour des indications supplémentaires sur l'identification des clients qui sont des personnes morales, des sociétés de personnes ou des fiducies.

Identification des initiés

Conformément au sous-paragraphe *b* du paragraphe 2 de l'article 13.2, les personnes inscrites doivent prendre des mesures raisonnables pour établir si le client est initié à l'égard d'un émetteur assujetti ou de tout émetteur dont les titres sont négociés sur un marché. Selon nous, les «mesures raisonnables» consistent notamment à expliquer au client ce qu'est un initié et ce qu'on entend par négociation de titres sur un marché.

Pour l'application de ce sous-paragraphe, l'expression «émetteur assujetti» s'entend au sens qui lui est donné dans la législation en valeurs mobilières, et «tout émetteur» désigne tout émetteur dont les titres sont négociés sur un marché, qu'il soit canadien, étranger, boursier ou hors cote~~. Cette définition~~ et ne vise pas les émetteurs dont les titres ont été placés par voie de placement privé et qui ne sont pas négociables.

La personne inscrite n'a pas à vérifier si le client est initié si les seuls titres négociés pour lui sont des titres d'organismes de placement collectif et de plans de bourses d'études visés aux sous-paragraphes *b* et *c* du paragraphe 2 de l'article 7.1. Nous invitons toutefois les sociétés qui vendent des fonds en gestion commune à forte concentration à vérifier si le client est initié à l'égard de l'émetteur de titres détenus par le fonds, et ce, malgré la dispense prévue au paragraphe 7 de l'article 13.2. En outre, nous rappelons aux personnes inscrites qu'elles demeurent assujetties à l'obligation prévue au sous-paragraphe *b* du paragraphe 2 de l'article 13.2 lorsqu'elles négocient d'autres titres que ceux visés aux sous-paragraphes *b* et *c* du paragraphe 2 de l'article 7.1.

Cette dispense ne modifie pas les responsabilités de l'initié en ce qui a trait à ses déclarations et à sa conduite.

Clients qui sont des personnes morales, des sociétés de personnes ou des fiducies

En vertu du paragraphe 3 de l'article 13.2, la personne inscrite doit établir l'identité de toute personne propriétaire d'au moins 25 % des actions d'un client qui est une personne morale, ou exerce une emprise sur ces actions, ou qui contrôle les affaires d'un client qui est une société de personnes ou une fiducie. Nous rappelons aux personnes inscrites que cette obligation s'ajoute à celle prévue au sous-paragraphe *a* du paragraphe 2 de l'article 13.2, selon laquelle elles sont tenues d'effectuer une enquête sur la réputation du client en cas de doutes à son sujet. La personne inscrite qui a des doutes au sujet d'un client qui est une personne morale, une société de personnes ou une fiducie pourrait devoir établir l'identité de tous les propriétaires véritables de cette entité.

Information sur le client nécessaire à une évaluation de la convenance

Selon nous, le processus de connaissance du client devrait permettre à la personne inscrite de comprendre suffisamment ses clients pour qu'elle puisse s'acquitter de ses obligations de convenance au client en vertu de l'article 13.3. On trouvera ci-après des indications concernant le fait que le degré de détail des renseignements demandés sur le client peut varier selon la relation avec celui-ci et les titres et les services offerts par la personne inscrite. Nous insistons sur le fait que l'information à son sujet ne doit pas être recueillie de façon à correspondre à un titre, à un compte ou à un portefeuille en particulier ou être autrement manipulée de façon à conduire à un résultat prédéterminé.

La personne inscrite devrait profiter de la collecte initiale de l'information au sujet du client pour lui expliquer qu'il doit tenir cette information à jour en communiquant avec elle. Certains clients peuvent être réticents à fournir de l'information pertinente à leur sujet ou répondre tardivement aux demandes de mise de jour. Le refus du client de fournir ou de mettre à jour toute l'information demandée n'empêche pas nécessairement la personne inscrite de lui offrir ses services. Celle-ci devrait exercer son jugement professionnel pour déterminer si elle a recueilli suffisamment d'information et si l'information demeure suffisamment pertinente.

Interaction valable avec le client sans égard aux outils ou à la technologie

Le processus de collecte et de mise à jour de l'information au sujet du client passe impérativement par une interaction valable entre le client et la personne inscrite. Si des outils tels que des questionnaires normalisés peuvent faciliter la collecte et la consignation de l'information, ce processus demeure la responsabilité de la personne inscrite. L'obligation de connaissance du client ne varie pas en fonction du moyen utilisé par la personne inscrite pour interagir avec le client et ainsi recueillir l'information nécessaire.

L'obligation de connaissance du client ne peut être déléguée

Les responsabilités relatives à l'obligation de connaissance du client ne peuvent être déléguées. La personne inscrite ne peut se fier à un tiers, notamment un agent d'indication de clients, pour obtenir l'information sur le client.

Offre d'assistance aux clients

Si certains éléments d'information recueillis peuvent être rapidement obtenus du client, d'autres peuvent nécessiter des explications et des échanges approfondis avec celui-ci. Par exemple, un client peut avoir besoin d'aide pour formuler ses besoins et objectifs de placement. Ou encore, il peut fournir des instructions imprécises ou donner des réponses incompatibles avec les questions posées pour le connaître. Dans ces cas, la personne inscrite devrait demander d'autres renseignements au client. Nous nous attendons à ce qu'elle porte une attention particulière aux investisseurs moins avertis ainsi qu'à ceux qui sont vulnérables en raison de leur âge ou d'une incapacité. La personne inscrite ne devrait pas simplement supposer que le client comprendra les questions visant à le connaître et les termes techniques utilisés dans les discussions ou interactions connexes. Ces questions et les communications avec les clients devraient être formulées en langage simple et préciser au client à quoi se rattache chaque question et élément et ce que signifie les expressions utilisées.

Adaptation du processus de connaissance du client

Bien que le sous-paragraphe *c* du paragraphe 2 de l'article 13.2 établisse une liste d'éléments dont la personne inscrite doit tenir compte pour obtenir suffisamment d'informations au sujet du client, le degré de détail des renseignements demandés au client peut varier. La personne inscrite devrait adapter son processus de connaissance du client à son modèle d'entreprise, notamment à la nature de ses relations avec les clients et aux titres et aux services qu'elle leur offre. Ainsi, la personne inscrite qui offre un service entièrement personnalisé et en continu ou qui est un gestionnaire de portefeuille exerçant un mandat discrétionnaire pour un client dont la situation financière est relativement complexe devra recueillir de l'information détaillée sur le client. Celle qui offre à des clients ayant une situation financière relativement simple des portefeuilles modèles composés de fonds d'investissement pourrait recueillir de l'information moins détaillée. Si des titres illiquides ou présentant un risque élevé sont offerts au client, elle pourrait devoir demander à ce dernier des renseignements supplémentaires sur sa situation financière, notamment les placements qu'il détient ailleurs, afin d'évaluer adéquatement la convenance.

Information sur le client nécessaire au recours à certaines dispenses de prospectus

La personne inscrite devrait élaborer un processus de connaissance du client qui prévoit la collecte de renseignements suffisants au sujet du client pour déterminer s'il remplit les conditions d'une dispense de prospectus dont il souhaite se prévaloir.

Situation personnelle du client

La disposition *i* du sous-paragraphe *c* du paragraphe 2 de l'article 13.2 prévoit que la personne inscrite doit disposer de renseignements suffisants sur la situation personnelle du client. S'il s'agit d'une personne physique, cela inclut :

- la date de naissance;
- l'adresse et les coordonnées;

54

- l'état civil ou la situation familiale;
- le nombre de personnes à charge;
- la situation d'emploi et la profession;
- toute autre personne autorisée à donner des instructions relatives au compte, le cas échéant;
- toute autre personne ayant un intérêt financier dans le compte, le cas échéant.

S'il ne s'agit pas d'une personne physique, cela inclut :

- le nom légal;
- l'adresse du siège et les coordonnées;
- le type d'entité juridique, c'est-à-dire une société par actions, une fiducie ou toute autre entité;
- la forme de l'entité juridique et des précisions concernant sa structure, c'est-à-dire les statuts, l'acte fiduciaire ou tout autre document constitutif;
- la nature des activités;
- les personnes autorisées à donner des instructions relatives au compte et des précisions sur toutes restriction à leur pouvoir;
- l'identité de toute autre personne ayant un intérêt financier dans le compte, le cas échéant.

Situation financière du client

La disposition *ii* du sous-paragraphe *c* du paragraphe 2 de l'article 13.2 prévoit que la personne inscrite doit disposer de renseignements suffisants sur la situation financière du client. Cela inclut, s'il y a lieu :

- son revenu annuel;
- ses besoins en liquidités;
- ses actifs financiers;
- sa valeur nette;
- le recours à l'effet de levier ou à un emprunt pour financer l'achat de titres, le cas échéant.

- *Besoins en liquidités du client*

Les besoins en liquidités constituent un aspect important de la situation financière d'un client. Les personnes inscrites devraient envisager de vérifier si le client souhaite ou doit accéder à la totalité ou à une partie de ses placements pour payer ses dépenses et acquitter ses obligations financières courantes et à court terme ou encore pour financer d'importantes dépenses prévues. Lors de l'évaluation des besoins en liquidités d'un client, la personne inscrite devrait aussi établir si ce dernier dispose d'autres moyens pour couvrir ses dépenses, que les besoins soient prévus ou non, et si, lorsque le besoin apparaît, les fonds seront retirés régulièrement, par exemple mensuellement ou annuellement.

55

- *Actifs financiers et valeur nette du client*

Les personnes inscrites devraient prendre des mesures raisonnables pour obtenir une ventilation des actifs financiers, notamment les dépôts et le type de titres, comme des titres d'OPC, des titres inscrits à la cote et des titres dispensés. Nous nous attendons par ailleurs à ce qu'elles prennent des mesures raisonnables pour déterminer la valeur nette d'un client, laquelle englobe tous les types d'actifs et de passifs. Dans certains cas, la personne inscrite pourrait devoir s'informer au sujet des autres placements détenus ailleurs par le client afin d'avoir un meilleur portrait de la situation financière de ce dernier et ainsi évaluer adéquatement la convenance. Cette information peut être particulièrement importante pour permettre à la personne inscrite d'évaluer si un placement donné pourrait se traduire par une concentration excessive dans un titre ou un secteur.

- *Effet de levier ou emprunt pour financer l'achat de titres*

Pour bien comprendre la situation financière d'un client, il faut établir si celui-ci recourt ou non à l'effet de levier ou l'emprunt pour acheter des titres. Si le client utilise l'effet de levier ou emprunte des fonds pour investir, ou qu'il emprunte sur la valeur de ses placements, nous nous attendons à ce que la personne inscrite recueille des informations supplémentaires sur sa capacité à s'acquitter de ses obligations financières. La personne inscrite pourra ainsi évaluer la convenance d'un placement financé ou effectué au moyen d'un emprunt.

Besoins et objectifs de placement du client

La disposition *iii* du sous-paragraphe *c* du paragraphe 2 de l'article 13.2 prévoit que la personne inscrite doit disposer de renseignements suffisants sur les besoins et objectifs de placement du client. Les besoins d'un client en matière de placement peuvent inclure les liquidités dont il est question plus haut en tant qu'aspect de la situation financière. Les objectifs de placement correspondent aux résultats que le client souhaite atteindre lorsqu'il investit, comme la préservation du capital, la génération de revenus, la croissance du capital ou la spéculation. Les questions posées par la personne inscrite pour vérifier la plupart des objectifs financiers du client devraient donner à ce dernier l'occasion de les exprimer à l'aide de termes généraux qui sont clairs pour lui, tels qu'épargner en vue de maintenir un certain niveau de vie à la retraite, accroître le patrimoine d'un certain pourcentage en un nombre prévu d'années, investir pour l'acquisition d'une résidence ou encore investir dans les études post-secondaires de leurs enfants.

La compréhension des besoins et objectifs généraux de placement du client influe sur la capacité de la personne inscrite à évaluer la convenance à celui-ci. Selon la nature de sa relation avec le client ainsi que les titres et les services qu'elle offre, il pourrait être approprié de fixer des objectifs de placement pour le compte ou le portefeuille du client en établissant un énoncé de politiques en matière de placement. Si des objectifs de placement sont convenus avec le client, ils devraient être exprimés selon des modalités précises et mesurables. La personne inscrite devrait envisager d'établir les hypothèses de rendement des placements à atteindre pour combler les besoins et réaliser les objectifs de placement du client. Elle devrait par ailleurs l'informer périodiquement des progrès vers l'atteinte des objectifs de son compte ou portefeuille.

Connaissances du client en matière de placement

La disposition *iv* du sous-paragraphe *c* du paragraphe 2 de l'article 13.2 prévoit que la personne inscrite doit disposer de renseignements suffisants sur les connaissances du client en matière de placement, notamment sa compréhension des marchés financiers, du risque relatif et des limites des divers types de placements et de l'effet du niveau de risque sur les rendements éventuels. Cette information joue également un rôle dans l'évaluation par la personne inscrite du profil de risque du client conformément à la disposition *v* de ce sous-paragraphe.

Nous nous attendons à ce que la personne inscrite se renseigne au sujet du niveau de connaissance du client et de ses expériences passées en finances et en placements. Certaines personnes inscrites peuvent utiliser à cette fin des questionnaires d'autoévaluation. La personne inscrite devrait toujours demander davantage de renseignements si l'information fournie par un client semble incohérente avec le niveau apparent de connaissances de celui-ci en matière de placement. Ainsi, un client pourrait indiquer qu'il possède un faible niveau de connaissances et

d'expérience en matière de placement tout en démontrant un intérêt pour des placements à risque élevé.

Profil de risque du client

Établissement du profil de risque du client

La disposition *v* du sous-paragraphe *c* du paragraphe 2 de l'article 13.2 prévoit que la personne inscrite doit disposer de renseignements suffisants sur le profil de risque du client. Pour établir le profil de risque, il faut comprendre sa volonté d'accepter les risques, parfois appelée la tolérance au risque, et sa capacité à assumer des pertes financières, désignée parfois comme la capacité de prendre des risques. La tolérance au risque et la capacité de prendre des risques sont des éléments distincts qui, ensemble, constituent le profil de risque global du client.

La personne inscrite devrait appliquer une procédure d'évaluation du profil de risque du client qui lui permet de faire ce qui suit :

- évaluer la volonté du client d'accepter les risques (tolérance au risque) et sa capacité à assumer des pertes financières (capacité de prendre des risques);

- interpréter correctement les réponses du client aux questions en n'accordant pas de poids disproportionné à certaines réponses;

- reconnaître les clients auxquels les dépôts d'espèces ou les produits garantis conviennent davantage parce qu'ils ne souhaitent ou ne peuvent pas prendre le risque de perdre du capital.

L'évaluation de la capacité d'un client d'assumer des pertes suppose que la personne inscrite comprend les autres éléments énumérés au sous-paragraphe *c* du paragraphe 2 de l'article 13.2, surtout la situation financière du client, notamment ses besoins en liquidités, ses dettes, son revenu et ses actifs. Elle devrait aussi tenir compte de la proportion que représente un compte ou une position sur titres en particulier sur l'ensemble des placements du client. L'âge et l'étape de la vie peuvent aussi être des éléments importants à considérer. Le profil de risque du client ne devrait pas outrepasser sa volonté d'accepter les risques ni sa capacité à assumer des pertes financières.

Le processus d'établissement du profil de risque des clients devrait être justifiable et fiable. Les outils utilisés, notamment les questionnaires, devraient être conçus pour établir un profil de risque pertinent pour le client. Les questions et réponses utilisées pour établir le niveau de risque qu'il souhaite ou peut accepter devraient être consignées. Elles devraient également être équitables, claires et non trompeuses. Le profil de risque ne devrait pas être manipulé pour justifier la recommandation de produits à risque élevé, par exemple en n'ayant qu'une seule catégorie de tolérance au risque. Les représentants ne devraient pas influencer les clients quant à la façon de répondre aux questions sur la tolérance au risque ou la capacité de prendre des risques.

Résolution des conflits entre les attentes et le profil de risque du client

Les attentes du client en matière de rendements en lien avec ses besoins et objectifs de placement peuvent entrer en conflit avec le niveau de risque qu'il souhaite et peut accepter. Les attentes irréalistes peuvent amener ce client à demander à la personne inscrite d'investir dans des produits à risque élevé ne lui convenant pas. La résolution de tels conflits et l'établissement d'attentes plus réalistes peuvent nécessiter une discussion approfondie sur le rapport entre le risque et le rendement.

La personne inscrite ne devrait pas négliger le risque qu'un client souhaite et peut assumer au motif qu'il ne pourra obtenir les rendements escomptés selon le profil de risque associé aux réponses données dans l'information visant à le connaître. Elle devrait cerner tout décalage entre les besoins et les objectifs de placement du client, sa tolérance au risque et sa capacité d'assumer des pertes, et revoir avec lui les questions qui en sont à l'origine. Advenant que les buts ou les objectifs de rendement du client ne puissent être atteints sans prendre de risques plus élevés que ce qu'il peut ou souhaite accepter, les solutions de rechange devraient être expliquées clairement, comme épargner davantage, dépenser moins ou reporter sa retraite.

Si, à l'issue d'une discussion, il est établi que le client n'a ni la capacité ni la tolérance d'assumer les pertes éventuelles et la volatilité associées à un portefeuille à risque élevé, la personne inscrite devrait lui expliquer que ses besoins ou ses attentes en matière de rendements élevés ne peuvent être comblés de façon réaliste et donc que ce type de portefeuille ne lui convient pas. L'interaction avec le client et l'issue des discussions devraient être dûment consignées.

Horizon temporel de placement du client

La disposition *vi* du sous-paragraphe *c* du paragraphe 2 de l'article 13.2 prévoit que la personne inscrite doit vérifier l'horizon temporel de placement du client. Une fois cet horizon établi, la personne inscrite doit évaluer s'il est réalisable et raisonnable par rapport aux besoins en liquidités du client, à son âge, à ses objectifs de placement, à son profil de risque et à d'autres éléments qui lui sont propres. La durée de l'horizon de placement a une incidence sur les types de placements qui conviennent au client. L'investisseur dont l'horizon de placement est à long terme peut avoir plus de latitude lorsqu'il bâtit un portefeuille, alors que celui dont l'horizon est à court terme pourrait devoir privilégier des investissements prudents.

Confirmation du client

Conformément au paragraphe 3.1 de l'article 13.2, la personne inscrite doit prendre des mesures raisonnables pour obtenir du client la confirmation que l'information recueillie conformément au paragraphe 2, notamment tout changement significatif dans celle-ci, est exacte. Cette confirmation peut être attestée par la signature du client (manuscrite, électronique ou numérique) ou, encore, par des notes dans le dossier du client sur son instruction d'effectuer le changement. L'information devrait aussi être vérifiée par la transmission au client d'une confirmation écrite indiquant les instructions de changement et en permettant à celui-ci de corriger tout changement effectué. La personne inscrite devrait envisager la mise en place de contrôles supplémentaires pour attester tout changement apporté au nom, à l'adresse ou à l'information bancaire du client puisque de tels changements peuvent être une source potentielle de fraude. Constituent des contrôles l'obtention de la signature manuscrite, électronique ou numérique du client.

Nous nous attendons à ce que la personne inscrite consigne la date à laquelle l'information est recueillie conformément au paragraphe 2 et mise à jour conformément au paragraphe 4 ou 4.1 de l'article 13.2. Les dossiers qui doivent être tenus conformément à l'article 11.5 devraient inclure une preuve de la confirmation du client de l'exactitude de l'information le concernant.

Mise à jour de l'information relative à la connaissance du client

En vertu du paragraphe 4 de l'article 13.2, la personne inscrite est tenue de prendre des mesures raisonnables pour tenir à jour l'information relative à la connaissance du client. Nous considérons que l'information est à jour si elle est suffisamment actuelle pour évaluer la convenance au client. Les personnes inscrites doivent à tout le moins revoir l'information recueillie au sujet du client conformément au sous-paragraphe *c* du paragraphe 2 de cet article selon la fréquence prévue au paragraphe 4.1. Dans le cas d'un courtier sur le marché dispensé également inscrit dans une autre catégorie de courtier, nous nous attendons à ce que l'information recueillie conformément à ce même sous-paragraphe ait été revue dans les 12 mois précédant la formulation d'une recommandation ou la réalisation d'une opération sur un titre dispensé.

La personne inscrite devrait revoir et actualiser l'information relative à la connaissance du client figurant au dossier après un échange pertinent et documenté avec le client. Elle n'est cependant pas tenue de recueillir à nouveau toute l'information au sujet de ce dernier lors de chaque révision ou dans toutes les situations comportant un changement éventuel. Un processus plus étendu de collecte de renseignements (notamment une nouvelle collecte de toute l'information relative à la connaissance du client) pourrait être nécessaire dans certains cas, selon la date à laquelle toute l'information a été mise à jour la dernière fois. Nous nous attendons à ce que les personnes inscrites fassent preuve d'initiative pour tenir l'information relative à la connaissance du client à jour et, à tout le moins, qu'elles confirment périodiquement auprès du client que l'information figurant au dossier est à jour.

Changement significatif dans l'information sur le client

Nous nous attendons à ce que la personne inscrite fasse des recherches raisonnables pour déterminer s'il y a eu un changement significatif dans l'information relative à la connaissance du client. Pour l'application de l'article 13.2, est considéré comme un « changement significatif » à l'information relative au client tout changement à son profil de risque, à l'horizon temporel de ses placements, à ses besoins et objectifs de placement ainsi que tout changement dont on s'attend raisonnablement à ce qu'il ait une incidence importante sur sa valeur nette ou son revenu. Un tel changement pourrait faire que l'information ne soit plus suffisante pour permettre à la personne inscrite de respecter ses obligations de convenance au client. Le cas échéant, celle-ci devrait envisager de limiter les activités dans le compte du client aux opérations de liquidation, de transfert ou de décaissement.

13.2.1. Connaissance du produit

Obligations générales des personnes inscrites

~~Selon nous, l'information est «à jour» si elle l'est suffisamment pour évaluer la convenance des opérations. Par exemple, le gestionnaire de portefeuille disposant d'un mandat discrétionnaire devrait mettre à jour fréquemment l'information de ses clients, mais il suffirait au courtier qui ne recommande des opérations qu'occasionnellement de s'assurer que l'information est à jour au moment de l'opération ou de la recommandation.~~L'article 13.2.1 établit les obligations de connaissance du produit des sociétés et des personnes physiques. Pour effectuer l'évaluation de la convenance au client conformément à l'article 13.3, la personne inscrite doit avoir une compréhension des titres achetés et vendus pour leurs clients, ou qui leur sont recommandés, acquise grâce à un processus rigoureux de connaissance du produit.

Titres offerts aux clients

La société inscrite doit veiller au respect de ses obligations de connaissance du produit relativement aux titres qu'elle offre à ses clients. Elle offre un titre à un client lorsqu'elle fait ce qui suit :

- elle le vend ou l'achète pour lui;
- elle le lui recommande;
- elle le place sur sa liste de produits.

Nous estimons également que le conseiller ou le courtier inscrit offre un titre à un client lorsqu'il en fait la promotion ou la publicité dans un média, notamment en lui distribuant des documents de commercialisation à son sujet.

Participation de plusieurs personnes inscrites

Relativement à la connaissance du produit, nous ne nous attendons pas à ce que les processus d'examen, d'approbation et de surveillance soient effectués en double dans le cas où plusieurs personnes inscrites sont concernés par les titres, comme les fonds d'investissement, les structures de fonds de fonds, les portefeuilles modèles, et les situations où les services de sous-conseillers ont été retenus. Nous nous attendons à ce que les sociétés inscrites remplissent leurs obligations de connaissance du produit au niveau auquel qu'elles offrent les titres concernés aux clients ou, dans le cas des personnes physiques inscrites, qu'elles comprennent les titres au niveau auquel elles les achètent pour eux ou les leur recommandent.

Par exemple, la personne inscrite qui acquiert des titres d'un fonds d'investissement s'acquitterait de ses obligations de connaissance du produit à l'égard du fonds lui-même, et le conseiller inscrit chargé des placements du fonds s'acquitterait des mêmes obligations relativement aux titres détenus dans le portefeuille du fonds. Dans le cas où un gestionnaire de portefeuille a engagé les services d'un sous-conseiller, c'est ce dernier qui doit se conformer aux obligations de connaissance du produit à l'égard des titres sur lesquels il donne des conseils. Pour les personnes physiques inscrites dont les clients investissent dans des portefeuilles modèles, l'obligation de connaissance du produit consiste à prendre des mesures raisonnables pour comprendre la composition de ces portefeuilles, leurs caractéristiques et leurs risques et cerner le type de personne

à qui ils conviendraient, alors que les conseillers chargés de sélectionner les titres dans les portefeuilles modèles doivent s'acquitter des obligations de connaissance du produit à l'égard de ces titres.

Bien que nous ne nous attendions pas à ce que le processus relatif à la connaissance du produit soit effectué en double, les personnes inscrites doivent exercer leur jugement professionnel afin de s'assurer qu'elles ont suffisamment évalué et compris les titres qu'elles offrent à leurs clients pour remplir leurs obligations de convenance prévues à l'article 13.3.

Transferts et opérations exécutées suivant les instructions du client

Les personnes inscrites doivent prendre des mesures raisonnables pour évaluer et comprendre les titres qui leur sont transférés d'une autre personne inscrite ainsi que ceux découlant d'une opération exécutée selon les instructions du client dans un délai raisonnable suivant le transfert ou l'opération. Pour effectuer l'évaluation périodique de la convenance au client conformément à l'article 13.3, les personnes physiques inscrites doivent comprendre tous les titres détenus dans le compte du client, y compris ceux détenus à la suite d'un transfert ou d'une opération exécutée suivant les instructions du client. Nous sommes conscients que le niveau de compréhension requis peut varier selon la nature des titres, la situation et les objectifs de placement du client, ainsi que la relation entre ce dernier et la personne inscrite. Les sociétés ne sont pas tenues d'approuver les titres qui leur sont transférés ou ceux détenus à la suite d'une opération exécutée suivant les instructions du client si elles n'offrent pas ces titres aux clients par ailleurs.

Titres d'émetteurs reliés et associés

Les personnes inscrites ne sont pas exemptées de leurs obligations de connaissance du produit relativement aux titres d'émetteurs reliés et associés. La société offrant à la fois des titres d'émetteurs reliés et associés et des titres d'autres émetteurs devrait appliquer à l'ensemble de ces titres le même processus de connaissance du produit. Les personnes inscrites doivent garder à l'esprit les obligations qui leur incombent en vertu de la section 2 de la partie 13 ainsi que celle de traiter les conflits d'intérêts au mieux des intérêts de leurs clients, notamment ceux découlant du fait de leur offrir des titres d'émetteurs reliés et associés.

Processus de la société en matière de connaissance du produit

Pour se conformer au paragraphe 1 de l'article 13.2.1, les sociétés devraient établir un processus en matière de connaissance du produit afin de s'assurer que les titres qu'elles comptent offrir aux clients sont évalués et approuvés, et qu'une fois offerts aux clients, ils sont surveillés de façon continue pour y relever des changements significatifs.

Le processus en matière de connaissance du produit peut varier en fonction du modèle d'entreprise de la société qui le met en place, des types de titres offerts, de la compétence de ses personnes physiques inscrites, ainsi que de la nature de la relation qu'elle et ses personnes physiques inscrites entretiennent avec les clients. Par exemple, dans le cas d'un gestionnaire de portefeuille qui autorise ses représentants-conseils inscrits à choisir des titres parmi la totalité des valeurs mobilières plutôt qu'à partir d'une liste de produits, le processus mis en place peut tenir compte du fait que ces derniers sont responsables d'évaluer ces titres pour le compte de celle-ci. Dans le cas d'une société qui maintient une liste de produits, son processus peut tenir compte du fait qu'elle est chargée d'évaluer les titres qui y figurent.

En outre, l'ampleur des processus d'examen, d'approbation et de surveillance requis peut varier selon la structure, les caractéristiques et les risques des titres que la société compte offrir ou offre déjà aux clients. Les sociétés peuvent adapter leurs processus aux types de titres envisagés, à leur complexité et aux risques qui y sont associés, et leurs politiques et procédures devraient énoncer les divers niveaux d'évaluation, d'approbation et de surveillance pour les différents types de titres, selon le cas. Un processus propre à chaque titre ne sera pas requis dans tous les cas.

Ainsi, le processus en matière de connaissance du produit pour les titres simples et moins risqués peut être moins étendu que celui nécessaire pour les titres plus complexes et plus risqués, notamment ceux qui sont nouveaux, dont la structure n'est pas transparente ou qui comportent un effet de levier, des options ou d'autres dérivés. Les titres offerts sous le régime d'une dispense de

prospectus peuvent également nécessiter un processus d'examen et d'approbation plus approfondi en raison de l'information limitée à leur sujet et de leur nature moins liquide.

Obligations de connaissance du produit pour les personnes physiques inscrites

Pour se conformer au paragraphe 2 de l'article 13.2.1, les personnes physiques inscrites doivent prendre des mesures raisonnables pour comprendre les titres achetés ou vendus pour les clients ou qui leur sont recommandés, notamment leur structure, leurs caractéristiques et leurs risques, ainsi que les frais initiaux et continus qui y sont associés et leur incidence. Les titres plus complexes ou plus risqués peuvent nécessiter un examen plus approfondi de la part des personnes physiques inscrites. Afin d'effectuer l'évaluation de la convenance conformément à l'article 13.3, celles-ci doivent comprendre tous les titres qu'elles achètent ou vendent pour les clients ou qu'elles leur recommandent.

Nous nous attendons aussi à ce que les personnes physiques inscrites démontrent, en fonction de leur compétence, une compréhension générale des types de titres que la société inscrite met à leur disposition afin qu'elles les achètent ou les vendent pour les clients, ou les leur recommandent. Elles y sont tenues afin de remplir leurs obligations en vertu du paragraphe 1 de l'article 13.3, y compris celle de prendre en considération un ensemble raisonnable d'autres mesures dans le cadre de l'évaluation de la convenance au client.

Afin d'aider les personnes physiques inscrites à se conformer à leurs obligations de connaissance du produit, nous nous attendons à ce que les sociétés leur accordent l'accès aux renseignements recueillis au sujet des titres ayant été évalués et approuvés pour être offerts aux clients. Nous nous attendons à ce qu'elles offrent à leurs personnes physiques inscrites la formation et les outils nécessaires, notamment, et prennent toute autre mesure nécessaire pour les aider à se conformer à leurs obligations de connaissance du produit.

Conformément au paragraphe 3 de l'article 13.2.1, les personnes physiques inscrites ne peuvent acheter de titres pour des clients ou leur en recommander que s'ils ont été approuvés par la société pour être offerts aux clients. Cependant, le fait qu'un titre soit « approuvé » par cette dernière ne suffit pas à relever la personne physique inscrite de son obligation de prendre des mesures raisonnables pour bien comprendre le titre qu'elle achète ou vend pour un client ou lui recommande.

Éléments à prendre en considération pour l'évaluation des titres

Les éléments suivants devraient être pris en considération dans l'évaluation des titres (bien que, comme nous l'avons souligné, le degré de détail des renseignements demandés sur chaque élément puisse varier selon, notamment, les types de titres et la complexité et les risques qui y sont associés) :

- la structure et les caractéristiques générales du titre, notamment sa complexité globale, sa transparence et son unicité, les critères de rendement du titre, la probabilité d'atteindre les objectifs de placement et les rendements prévus, l'horizon temporel de placement, les restrictions en matière de liquidité ainsi que l'utilisation de l'effet de levier;

- les conflits d'intérêts, le cas échéant, inhérents au titre qui découlent, par exemple, de la structure de rémunération, de facteurs relatifs aux parties liées ou d'autres facteurs, notamment une évaluation du traitement des conflits d'intérêts par l'émetteur;

- les parties en cause, par exemple, la direction de l'émetteur, le gestionnaire de portefeuille, le monteur ou le promoteur du produit, les garants et les contreparties importantes;

- les risques du titre;

- les frais initiaux et continus liés à l'acquisition, à la propriété et à l'aliénation du titre ainsi que leur incidence sur le rendement, pour le client ou autrement, y compris :

- les frais payés à des personnes inscrites ou à d'autres parties, comme les courtages, les frais d'acquisition, les commissions de suivi, les frais de gestion, les primes incitatives, les commissions d'indication de clients et les frais de rachat;

- les coûts intégrés au titre, comme les charges et l'écart acheteur-vendeur.

Nous nous attendons à ce que la société possède les compétences et l'expérience appropriées pour effectuer l'évaluation nécessaire de tous les titres offerts aux clients.

Il peut être nécessaire d'ajouter un contrôle diligent lorsqu'il y a des motifs de douter de la validité de l'information de l'émetteur, ou lorsqu'il n'y a pas suffisamment d'information disponible au sujet des titres pour réaliser une véritable évaluation. Il convient d'effectuer une évaluation approfondie d'un titre lorsque des problèmes sont relevés pendant le processus d'examen.

Les sociétés devraient évaluer si des restrictions ou des contrôles, comme des limites de concentration ou des contrôles sur l'utilisation du titre dans les portefeuilles de clients, sont nécessaires relativement aux titres qu'elles envisagent d'offrir aux clients.

Elles devraient également évaluer si des modifications à leur système de conformité ou autre pourraient être nécessaires pour offrir des titres donnés, et si d'autres obligations de formation ou de compétence sont à remplir pour que leurs personnes physiques inscrites comprennent les titres et en évaluent la convenance au client de façon appropriée.

Si des titres vendus sous le régime d'une dispense des obligations de prospectus établies par la législation en valeurs mobilières sont offerts aux clients, nous nous attendons à ce que la société envisage de former ses personnes physiques inscrites sur les caractéristiques et les préoccupations propres aux titres dispensés pour s'assurer qu'elles les comprennent et ne les recommandent que dans des cas appropriés.

Approbation des titres qui seront offerts aux clients

Les sociétés sont tenues d'établir des processus adéquats d'approbation des titres qu'elles offrent à leurs clients. Rappelons que, pour une société, un tel processus peut varier selon son modèle d'entreprise, les types de titres offerts, la compétence de ses personnes physiques inscrites, ainsi que la nature des relations qu'elle et ces dernières entretiennent avec les clients.

La complexité des titres et les risques qui y sont associés peuvent également influer sur le processus d'approbation. Ainsi, le processus peut être plus général ou moins détaillé ou approfondi dans le cas de titres simples et moins risqués que dans celui de titres plus complexes, et peut, par exemple, faire intervenir des personnes physiques de la haute direction de la société ou de son service de la conformité ou de la gestion des risques, selon le cas.

Il incombe à la société de déterminer le processus d'approbation qui convient aux types de titres qu'elle offre à ses clients et les contrôles appropriés à mettre en place afin de s'assurer que ses personnes physiques inscrites n'achètent ou ne recommandent que les titres ayant été approuvés pour être offerts aux clients.

Les restrictions et contrôles, les modification au système de conformité ou autre et les programmes de formation jugés nécessaires doivent être mis en place avant que le titre ne soit offert aux clients.

Surveillance des titres offerts aux clients

Le processus de la société en matière de connaissance du produit devrait comporter un processus approprié de surveillance des changements significatifs dans les titres qu'elle a approuvés et qu'elle continue d'offrir aux clients. Rappelons qu'un processus de surveillance approprié peut varier selon le type ou la complexité du titre, le modèle d'entreprise de la société, la compétence de ses personnes physiques inscrites, ainsi que la nature des relations qu'elle et ces dernières entretiennent avec les clients. Il incombe à la société de déterminer le mode et la fréquence de cette surveillance.

S'il survient un changement significatif dans les titres approuvés qui sont encore offerts aux clients, la société devrait envisager de revoir son approbation des titres, ou les restrictions ou contrôles relatifs à ceux-ci, selon le cas, et elle et ses personnes physiques inscrites devraient également voir si le changement commande ou non une nouvelle évaluation de la convenance pour les clients détenant le titre, s'il y a lieu, conformément sous-paragraphe *b* du paragraphe 2 de l'article 13.3.

Les personnes inscrites doivent garder à l'esprit l'obligation qui leur incombe en vertu de l'article 13.3 d'évaluer périodiquement la convenance relativement aux comptes des clients et aux titres qui les composent. Par ailleurs, nous nous attendons à ce que les personnes inscrites vérifient alors si des changements ont été apportés aux titres ou si des changements significatifs dans le contexte commercial ou la conjoncture du marché pourraient avoir une incidence sur les risques ou d'autres aspects des titres.

La société devrait également vérifier si son processus relatif à certains titres nécessite une surveillance à l'égard des changements significatifs dans le contexte commercial ou la conjoncture du marché qui pourraient avoir une incidence sur les risques ou d'autres aspects des titres.

13.3. ~~Convenance~~Évaluation de la convenance au client

Portée de l'évaluation de la convenance au client

Principes généraux

a) Signification de l'expression « évaluation de la convenance au client »

L'expression « évaluation de la convenance au client » désigne l'évaluation réalisée par la personne inscrite qui respecte les critères prévus aux sous-paragraphes *a* et *b* du paragraphe 1 de l'article 13.3. L'obligation d'évaluation de la convenance au client est un devoir fondamental des sociétés inscrites et de leurs personnes physiques inscrites envers leurs clients et constitue un mécanisme essentiel de protection des investisseurs. Il s'agit d'une pierre angulaire du régime d'inscription et d'un prolongement de l'obligation des sociétés inscrites et de leurs personnes physiques inscrites d'agir de bonne foi, avec honnêteté et équité dans leurs relations avec les clients. Néanmoins, le fait de respecter les critères prescrits en matière d'évaluation de la convenance au client ne vient en aucun cas garantir un résultat particulier pour les clients.

b) Respect des obligations antérieures de connaissance du client et de connaissance du produit

L'établissement de la convenance au client passe d'abord par le respect des obligations de connaissance du client et de connaissance du produit. Nous nous attendons à ce que la personne inscrite recueille suffisamment d'informations au cours du processus de connaissance du client pour évaluer la convenance au client. Par exemple, si le profil de risque du client est un élément essentiel de l'information le concernant, l'utilisation du niveau de risque d'un titre comme unique facteur de l'évaluation de la convenance n'est pas suffisante en soi pour remplir les obligations prévues au paragraphe 1 de l'article 13.3. Afin d'évaluer la convenance, la personne inscrite doit également comprendre tous les titres qui sont achetés ou vendus pour ses clients ou qui leur sont recommandés.

c) Signification de l'expression « mesure relative à un placement »

Au nombre des « mesures relatives à un placement », on compte notamment toute mesure consistant à ouvrir un compte pour un client, à acheter, à vendre, à déposer, à échanger ou à transférer des titres à l'égard du compte du client, ou à prendre, à décider de prendre ou à recommander toute autre mesure pour lui relativement à un placement. Une telle mesure s'entend également de la recommandation ou de la décision de conserver des titres dans le portefeuille, ce qui peut être le cas, par exemple, lors de l'examen du compte du client et des titres qui le composent conformément au paragraphe 2 de l'article 13.3.

d) Transferts et autres situations

Nous sommes conscients que, dans certains cas, notamment lorsque des titres sont transférés d'une personne inscrite à une autre, il peut être impossible pour une personne inscrite d'effectuer l'évaluation de la convenance requise avant l'ouverture du compte du client. Le cas échéant, nous nous attendons à ce que celle-ci prenne les mesures suivantes :

- évaluer la convenance au client dans un délai raisonnable après l'ouverture du compte;

- appliquer un processus limitant les mesures relatives à un placement qui peuvent être prises par un client ou pour son compte tant que l'évaluation de la convenance n'a pas été réalisée (par exemple, en limitant les activités dans le compte aux opérations de liquidation, de transfert ou de décaissement).

Primauté des intérêts du client

a) Principes généraux

Les intérêts du client, qui se distinguent de ceux de la personne inscrite ou de toute autre partie, sont au cœur des obligations prévues à l'article 13.3. Pour les remplir, il ne suffit pas que la société inscrite établisse raisonnablement qu'une recommandation ou une décision est convenable pour un client, conformément au sous-paragraphe *a* du paragraphe 1 de l'article 13.3. Elle doit aussi veiller à ce que la mesure donne préséance à l'intérêt du client, conformément au sous-paragraphe *b* de ce paragraphe.

b) Ensemble de recommandations convenables

Plusieurs avenues ou solutions respectant les critères prévus en matière d'évaluation de la convenance peuvent s'offrir à la personne inscrite lorsqu'elle recommande des titres ou des services aux clients ou prend des décisions pour eux. L'évaluation des facteurs de convenance prévus au sous-paragraphe *a* du paragraphe 1 de l'article 13.3 peut se traduire par un ensemble de recommandations ou de décisions convenables pour le client. Cependant, lors de l'évaluation de la convenance au client, la personne inscrite doit faire passer les intérêts du client avant les siens et tout autre intérêt opposé, comme un niveau de rémunération plus élevé ou toute autre mesure incitative, et doit exercer son jugement professionnel lorsqu'elle privilégie une recommandation ou une décision plutôt qu'une autre.

c) Convenance en fonction du type de compte

Les critères d'évaluation de la convenance établis aux sous-paragraphes *a* et *b* du paragraphe 1 de l'article 13.3 s'appliquent globalement à toutes les mesures relatives à un placement qui sont prises par une personne inscrite ou qu'elle recommande à un client, notamment l'ouverture d'un compte pour celui-ci. À l'ouverture d'un compte, nous nous attendons à ce que la personne inscrite fasse ce qui suit :

- veiller à ce que le type de compte recommandé, le choix du mode de rémunération du courtier ou du conseiller ainsi que la nature du service offert au client, notamment l'utilisation de stratégies de placement comme le recours à l'effet de levier, conviennent au client et donnent préséance à ses intérêts;

- expliquer au client les caractéristiques et les coûts associés aux différents types de comptes qui lui sont offerts chez la société inscrite, par exemple les comptes à honoraires et les comptes à commissions, et lui recommander le type de compte qui donne préséance à ses intérêts.

Un compte ne devrait être ouvert qu'après l'évaluation de la convenance du type de compte, sauf, comme il est mentionné plus haut, si des titres sont transférés d'une personne inscrite à une autre et qu'il n'est pas possible d'effectuer cette évaluation avant l'ouverture du compte. Le cas échéant, nous nous attendons à ce que la personne inscrite procède à cette évaluation dans un délai raisonnable après l'ouverture.

d) Examens périodiques du compte du client

Les critères d'évaluation de la convenance établis aux sous-paragraphes *a* et *b* du paragraphe 1 de l'article 13.3 s'appliquent également à ce qui suit :

- tous les examens périodiques du compte d'un client et des titres qui le composent que la personne inscrite est tenue d'effectuer conformément au paragraphe 2 de l'article 13.3, notamment les décisions ou les recommandations de conserver les titres;

- les décisions quant aux montants non investis à laisser dans le compte d'un client.

e) Instructions du client et liquidation de titres

~~**Obligation de convenance au client**~~

Les critères d'évaluation de la convenance s'appliquent également lors de la réception d'instructions du client et lors de la liquidation de titres pour les clients, comme ceux transférés d'une personne inscrite à une autre. La personne inscrite doit exercer son jugement professionnel lorsqu'elle liquide de tels titres pour des clients, et doit le faire de façon à donner préséance aux intérêts de ceux-ci, en gardant à l'esprit toute incidence fiscale ou autre pour ceux-ci.

~~En vertu du paragraphe 1 de l'article 13.3, la personne inscrite est tenue de prendre des mesures raisonnables pour s'assurer qu'une opération convient au client avant de lui faire une recommandation ou d'accepter ses instructions. Afin de remplir cette obligation, la personne inscrite devrait connaître à fond tous les titres qu'elle négocie pour le compte du client ou lui recommande. C'est ce qu'on appelle aussi l'obligation de connaissance du produit.~~

f) Situations où des comptes, des titres et des services convenables ne sont pas disponibles

~~La personne inscrite devrait connaître chaque titre suffisamment pour le comprendre et expliquer au client les risques qu'il comporte, ses caractéristiques principales ainsi que les frais initiaux et permanents qui s'y rattachent. Le fait que des représentants aient obtenu l'approbation de la société inscrite pour vendre un produit ne signifie pas que celui-ci conviendra aux clients. Les personnes physiques inscrites doivent toujours établir la convenance de chaque opération pour chaque client.~~Si la personne inscrite ne peut recommander au client un compte, des services ou des titres respectant les critères établis aux sous-paragraphes *a* et *b* du paragraphe 1 de l'article 13.3 en raison de leur indisponibilité auprès la société, elle devrait refuser d'ouvrir un compte ou d'offrir des services ou des titres au client.

~~Les personnes inscrites doivent également connaître et respecter les conditions des dispenses invoquées pour vendre ou placer des titres.~~

Convenance en fonction du portefeuille

~~Dans tous les cas, nous nous attendons à ce que les personnes inscrites soient en mesure d'exposer la procédure suivie pour évaluer la convenance de manière appropriée dans les circonstances.~~ Pour remplir les critères prévus au sous-paragraphe *b* du paragraphe 1 de l'article 13.3 de donner préséance à l'intérêt du client, la convenance ne doit pas être établie sur une seule opération à la fois, mais sur la situation d'ensemble du client, compte tenu de la relation entre ce dernier et la personne inscrite ainsi que des titres et des services offerts par celle-ci. Lorsqu'un client détient plus d'un compte de placements auprès de la personne inscrite, celle-ci doit évaluer si une recommandation ou une décision pour un compte aurait une incidence importante sur la concentration et la liquidité des placements du client dans l'ensemble des comptes dont il est titulaire auprès de la société. Il faut rappeler que nous nous attendons à ce que les personnes inscrites fixent des seuils de concentration appropriés pour leurs clients.

Interdiction de déléguer l'~~obligation d'évaluer~~évaluation de la convenance au client

~~Les personnes inscrites ne peuvent pas:~~La personne inscrite ne peut déléguer l'exécution de ses obligations en vertu de l'article 13.3 à une personne physique non inscrite, comme un adjoint administratif ou un agent d'indication de clients ou encore à une personne inscrite d'une autre société.

- ~~déléguer leur obligation d'évaluer la convenance au client;~~

- exécuter leur obligation en se contentant d'indiquer les risques que l'opération comporte.

Seuls les clients autorisés peuvent renoncer à leur droit à l'évaluation de la convenance. Les personnes inscrites doivent effectuer l'évaluation pour tous les autres clients. La personne inscrite qui reçoit du client des instructions lui demandant d'effectuer une opération qui ne convient pas à ce dernier ne peut autoriser l'opération avant de l'avoir averti conformément au paragraphe 2 de l'article 13.3.

Facteurs déterminant l'information relative à la convenance au client

Facteurs déjà déterminés

Le sous-paragraphe *a* du paragraphe 1 de l'article 13.3 indique les facteurs sur lesquels doit reposer l'évaluation de la convenance au client. Cela étant, nous sommes conscients que selon certaines circonstances, comme les titres et les services offerts par la société et la situation particulière du client, les facteurs énoncés à ce sous-paragraphe ne s'appliquent peut-être pas également à chaque évaluation de la convenance. Dans ces cas, nous nous attendons à ce que les personnes inscrites exercent leur jugement professionnel pour déterminer le poids à donner à chacun de ces facteurs et, globalement, à ce qu'elles donnent préséance aux intérêts du client lors de l'évaluation de la convenance.

Concentration et liquidité du compte du client

L'information dont la personne inscrite a besoin pour évaluer la convenance d'une opération dépend des facteurs suivants:Une concentration excessive dans un titre ou un secteur d'activité peut avoir une incidence importante sur le risque et la liquidité dans le compte d'un client. Selon certains facteurs, comme les titres et les services offerts par la société et la situation particulière du client, nous nous attendons à ce que les personnes inscrites fixent des seuils appropriés de concentration et de liquidité pour leurs clients et instaurent des processus pour calculer, surveiller et gérer la concentration dans le compte du client. Certains facteurs doivent être pris en compte pour établir ces seuils, par exemple le type de titre, la conjoncture du marché, les restrictions au rachat ou d'autres restrictions sur la liquidité. De manière générale, plus la concentration dans un type de titre ou un secteur donné est élevée, plus nombreuses sont les mesures, dûment consignées, que devrait prendre la personne inscrite pour démontrer que le placement convenait au client.

- la situation du client;

Par exemple, la personne inscrite devrait évaluer s'il y a concentration excessive des placements du client dans les titres suivants :

- le type de titre;des titres non liquides du marché dispensé, comparativement à des titres plus liquides négociés sur le marché;

- la relation entre le client et la personne inscrite;des titres d'un seul émetteur ou d'un groupe d'émetteurs reliés, comparativement à un portefeuille investi dans une variété d'émetteurs;

- le modèle d'entreprise de la personne inscrite. des titres d'un émetteur ou d'un groupe d'émetteurs reliés qui donnent une exposition à un seul secteur ou à une seule catégorie d'actifs, par exemple l'immobilier, comparativement à un portefeuille investi dans une variété d'émetteurs qui donnent une exposition à divers secteurs ou à diverses catégories d'actifs.

Incidence réelle et potentielle des coûts

Dans certains cas, la personne inscrite a besoin d'information détaillée sur le client, par exemple si elle est gestionnaire de portefeuille et dispose d'un mandat discrétionnaire. Elle devrait alors comprendre dans le détail:Il faut donner une interprétation large à l'expression «coûts» visée à la disposition *iv* du sous-paragraphe *a* du paragraphe 1 de l'article 13.3, qui inclut tous les coûts directs ou indirects, les frais et les commissions, notamment les commissions de suivi et tout autre type de rémunération directe et indirecte de la personne

inscrite qui peut être associée à l'achat, à la vente, à la propriété ou à l'échange d'un titre par le client, ou à une décision prise par celle-ci pour le compte géré d'un client.

Au fil du temps, les coûts peuvent avoir une incidence importante sur le rendement des placements du client. Lors de l'évaluation de la convenance, la personne inscrite doit évaluer le coût relatif des options offertes aux clients ainsi que l'incidence de ces coûts. Cela inclut l'évaluation de l'incidence sur le rendement global pour le client de toute rémunération qui lui est versée, directement ou indirectement, que ce soit par le client, la société parrainante de la personne physique inscrite ou un tiers. Lors de la sélection des différentes options de placements convenant au client, la personne physique inscrite doit donner préséance aux intérêts de celui-ci et consigner le fondement de son évaluation de la convenance.

~~• les besoins et objectifs de placement du client, notamment l'horizon temporel des investissements;~~

Prise en compte d'un ensemble raisonnable d'autres mesures

~~• la situation financière générale du client, dont sa valeur nette, ses revenus, ses investissements actuels et sa situation d'emploi;~~

Lors de l'évaluation de la convenance au client, la personne inscrite doit tenir compte d'un ensemble raisonnable d'autres recommandations ou décisions que la personne physique inscrite peut adopter par l'entremise de la société inscrite. Ce qui constitue un ensemble raisonnable d'autres recommandations ou décisions pour un client dépend des circonstances, notamment les titres et les services offerts à celui-ci, le degré de compétence de la personne physique inscrite et la situation particulière du client. Ainsi, dans le cas d'une société offrant une gamme limitée de portefeuilles modèles, nous ne nous attendons pas à ce que le représentant procède à une analyse approfondie des autres options s'il est évident qu'un nombre limité d'entre elles, voire une seule, convient au client.

~~• la tolérance du client au risque associé à divers types de titres et de portefeuilles, compte tenu de ses connaissances en matière de placement.~~

Réévaluation de la convenance au client

~~Il se peut également que la personne inscrite n'ait pas besoin de tous ces renseignements, par exemple si elle ne réalise que des opérations occasionnelles pour le client et que les investissements sont modestes par rapport à la situation financière de celui-ci.~~ Une évaluation de la convenance au client est obligatoire dans les cas visés au paragraphe 2 de l'article 13.3, notamment lors de l'examen périodique de l'information au sujet du client conformément au paragraphe 4 ou 4.1 de l'article 13.2, lorsque la personne inscrite prend connaissance du changement. Nous nous attendons à ce que l'évaluation de la convenance ait lieu rapidement, et l'établissement d'un délai raisonnable sera tributaire de la nature de l'événement et des circonstances entourant celui-ci.

La portée de cette obligation de réévaluation relativement au compte du client et aux titres qui le composent dépend des circonstances particulières, comme le type d'événement à l'origine de la réévaluation, la relation entre le client et la personne inscrite et les services et les titres offerts, ainsi que la composition du compte. Par exemple :

• dans le cas d'achats préautorisés ou de retraits systématiques faits conformément à des programmes établis, il n'est pas obligatoire d'évaluer la convenance avant chaque achat ou retrait; il faut toutefois l'évaluer avant d'établir un programme systématique et lorsque survient un événement entraînant l'obligation;

• dans le cas d'un compte comprenant des titres non liquides sans option de rachat, comme bien des titres du marché dispensé, nous sommes conscients que la portée de la réévaluation de la convenance au client peut être limitée en raison de la nature non liquide des titres, mais nous attendons à ce que la personne inscrite en tienne compte dans ses recommandations futures au client, y compris pour tout placement supplémentaire;

• dans le cas d'un changement de personne physique inscrite désignée comme responsable du compte du client, la portée de l'évaluation de la convenance dépendra des circonstances et, en fonction de la relation entre le client et la personne inscrite ainsi que des titres détenus par celui-ci, pourra être limitée; ainsi, lorsque le client investit dans un portefeuille modèle

géré par un conseiller en ligne, un changement de personne physique inscrite responsable du compte n'exigerait pas nécessairement, selon nous, une réévaluation approfondie de la convenance ni des changements à la composition du compte;

Si la personne inscrite recommande des titres négociés sous le régime de la dispense de prospectus pour investisseurs qualifiés prévue par le Règlement 45-106, elle devrait évaluer si le client est investisseur qualifié.

- nous ne nous attendons pas à ce que les personnes inscrites procèdent nécessairement à une réévaluation du type de compte du client lors de chaque évaluation périodique; elles devraient plutôt tenir compte de la nature du changement ou de l'événement à l'origine de l'évaluation de la convenance et exercer leur jugement professionnel pour déterminer si le type de compte du client doit être réévalué pour s'assurer qu'il lui convient toujours et que la préséance est donnée à ses intérêts; par exemple, un nouveau type de compte pourrait être envisagé pour un client dans le cas d'un changement significatif à sa situation ou si, lors de l'évaluation périodique prévue au sous-paragraphe *d* du paragraphe 2 de l'article 13.3, des changements dans les produits offerts par la personne inscrite font qu'un nouveau type de compte lui conviendrait davantage.

Dans le cas d'un client qui ouvre plusieurs comptes, la personne inscrite devrait indiquer si les renseignements sur les objectifs de placement et la tolérance au risque du client se rapportent à un compte particulier ou à l'ensemble des comptes compris dans le portefeuille du client.

Opérations exécutées suivant les instructions du client (ordres non sollicités)

Sociétés inscrites et institutions financières clientes

La personne inscrite n'est pas tenue d'accepter un ordre ou une instruction d'un client qu'elle estime ne pas remplir les critères prévus en matière d'évaluation de la convenance. À notre avis, il ne lui suffit pas de désigner l'ordre comme non sollicité; elle doit prendre les mesures prévues au paragraphe 2.1 de l'article 13.3 et conseiller au client de ne pas y donner suite.

Selon le paragraphe 3 de l'article 13.3, l'évaluation de la convenance au client n'est pas obligatoire lorsque celui-ci est une société inscrite, une institution financière canadienne ou une banque de l'annexe III.Si le client choisit de conserver un placement qui ne remplit pas ou ne remplit plus ces critères, il peut y avoir lieu de lui recommander des changements à d'autres placements qu'il détient auprès de la société afin de maintenir la convenance du compte. Tout conseil donné devrait être consigné en dossier advenant le refus du client de suivre la recommandation de la personne inscrite.

Dispenses pour certains types de clients

Des dispenses de l'obligation d'évaluer la convenance sont prévues aux dispositions suivantes :

Clients autorisés

- le paragraphe 3 de l'article 13.3, pour les clients qui sont des sociétés inscrites, des institutions financières canadiennes ou des banques de l'annexe III;

- Selon le paragraphe 4 de l'article 13.3, les personnes inscrites ne sont pas tenues d'évaluer la convenance pour un client autorisé lorsque les conditions suivantes sont réunies: • le client autorisé a renoncé1 de l'article 13.3.1, pour les clients autorisés qui ne sont pas des personnes physiques et qui ont renoncé, par écrit à son droit, à l'obligation d'évaluation de la convenance;• la personne inscrite n'agit à titre de conseiller à l'égard d'aucun compte géré du client autorisé. Un client autorisé peut donner une renonciation générale à son droit à l'évaluation de la convenance pourde toutes les opérations.;

Dispenses accordées par les OAR

68

- le paragraphe 2 de l'article 13.3.1, pour les clients autorisés détenant des comptes non gérés qui sont des personnes physiques et qui ont renoncé, par écrit, à l'obligation d'évaluation de la convenance à l'égard de toutes les opérations.

Les règles des OAR peuvent aussi prévoir des dispenses conditionnelles ~~de l'obligation d'évaluer la convenance au client assorties de conditions.~~des obligations prévues à l'article 13.3. Tel est notamment le cas pour les courtiers exécutants.

Examen de l'évaluation de la convenance par l'autorité

La personne inscrite devrait réaliser ses évaluations de la convenance en fonction de l'information qui lui est raisonnablement accessible au moment opportun. Si nous examinons une évaluation de la convenance, notre examen portera sur les mesures qu'aurait prises une personne inscrite raisonnable ayant un modèle d'entreprise semblable dans les mêmes circonstances. Nous n'examinerons pas l'évaluation de la convenance au client en fonction des événements ultérieurs à celle-ci, pas plus que nous nous attendons à ce qu'il n'y ait qu'une seule bonne décision, recommandation ou ligne de conduite. La personne inscrite pourrait raisonnablement prendre plusieurs décisions ou faire plusieurs recommandations jugées également convenables et donnant préséance aux intérêts du client.

Section 2 Conflits d'intérêts

13.4. Repérage, traitement et ~~résolution~~déclaration des conflits d'intérêts importants – société inscrite

13.4.1. Repérage, traitement et déclaration des conflits d'intérêts importants – personne physique inscrite

Obligation de repérer les conflits d'intérêts importants

~~L'article 13.4 vise de nombreux types de conflits d'intérêts. Il exige que les sociétés inscrites prennent des mesures raisonnables pour relever les conflits d'intérêts importants existants ou qu'elles s'attendent raisonnablement à voir survenir entre elles et leurs clients. À cette fin, elles devraient notamment recueillir auprès des personnes physiques agissant pour leur compte de l'information sur les conflits que ces dernières s'attendent à voir survenir avec leurs clients.~~

Qu'est-ce qu'un conflit d'intérêts?

~~Nous considérons qu'il y a conflit d'intérêts lorsque les intérêts de différentes personnes, notamment les intérêts d'un client et ceux de la personne inscrite, sont incompatibles ou divergents.~~ Il y a conflit d'intérêts dans les cas suivants :

- les intérêts de différentes personnes, notamment les intérêts d'un client et ceux de la personne inscrite, sont incompatibles ou divergents;

- la personne inscrite peut être incitée à faire passer ses intérêts avant ceux de ses clients;

- les avantages pécuniaires ou non pécuniaires que la personne inscrite peut obtenir ou les possibles préjudices qu'elle pourrait subir peuvent compromettre la confiance que lui accorde un client raisonnable.

Dans quel cas un conflit d'intérêts est-il « important »?

La personne inscrite doit établir si un conflit est important; l'importance d'un conflit dépendra des circonstances. Ce faisant, elle devrait évaluer si le conflit pourrait raisonnablement avoir une incidence sur ce qui suit :

- les décisions du client dans les circonstances;
- les recommandations ou les décisions de la personne inscrite dans les circonstances.

Repérage des conflits d'intérêts importants

La société inscrite ne peut traiter adéquatement un conflit important au mieux des intérêts de son client que si elle a adopté des politiques et des procédures rigoureuses pour, notamment, repérer les conflits avec exactitude et en temps opportun. Conformément aux articles 13.4 et 13.4.1, la société inscrite et ses personnes physiques inscrites doivent prendre des mesures raisonnables pour repérer les conflits d'intérêts importants existants ou raisonnablement prévisibles. Ces mesures pourraient inclure ce qui suit :

- l'adoption de mesures proactives pour prévoir les conflits raisonnablement prévisibles;
- la mise en œuvre de politiques et de procédures pour repérer les conflits existants;
- l'évaluation de l'importance de ces conflits pour distinguer ceux qui sont importants de ceux qui ne le sont pas.

Traitement des conflits ~~d'~~importants au mieux des intérêts du client

~~Les politiques et procédures de gestion des conflits d'intérêts de la société inscrite devraient permettre à celle-ci et à son personnel de faire ce qui suit:~~ Pour traiter un conflit important au mieux des intérêts du client, la société inscrite et ses personnes physiques inscrites doivent faire passer les intérêts du client avant les leurs et tout autre intérêt opposé. La personne inscrite doit traiter les conflits d'intérêts importants par leur évitement ou l'utilisation de contrôles d'atténuation suffisants à cette fin. Nous présentons plus loin des indications sur des exemples de contrôles que la personne inscrite pourrait envisager pour traiter divers conflits au mieux des intérêts du client.

- ~~circonscrire les conflits à éviter;~~
- ~~évaluer le niveau de risque que les conflits font courir;~~
- ~~traiter les conflits correctement.~~

Pour se conformer au paragraphe 2 des articles 13.4 et 13.4.1 et en l'absence de contrôles suffisants, dans les circonstances, pour traiter le conflit important au mieux des intérêts du client, la personne inscrite doit éviter le conflit. De même, si des contrôles permettent le traitement d'un conflit donné, mais que ceux utilisés par la société inscrite n'atténuent pas suffisamment l'effet du conflit, celle-ci doit éviter le conflit jusqu'à ce qu'elle dispose de contrôles lui permettant de le traiter au mieux des intérêts du client.

La ~~personne inscrite qui traite un conflit d'intérêts devrait tenir compte de la norme de diligence à laquelle elle est tenue dans ses relations avec les clients et appliquer des critères cohérents à des conflits d'intérêts de nature similaire.~~société inscrite doit éviter tout conflit s'il s'agit de la seule manière raisonnable de le traiter dans les circonstances et la seule qui soit conforme à l'obligation de traiter les conflits au mieux des intérêts du client, même si cela implique de renoncer à une occasion d'affaires ou à une rémunération intéressante pour elle ou ses personnes physiques inscrites.

Exemples de conflits d'intérêts et de contrôles

Pour la société inscrite, la première étape en vue de traiter les conflits importants au mieux des intérêts du client consiste à promouvoir le ton donné par le conseil d'administration de la

société (ou l'équivalent), la personne désignée responsable et la haute direction sur l'importance de l'intégrité dans la relation avec les clients.

La société inscrite qui détermine les mesures à prendre pour traiter un conflit important au mieux des intérêts du client pourrait envisager d'adopter les pratiques suivantes :

- des politiques et des procédures permettant de repérer et de traiter les conflits d'intérêts importants et comprenant ce qui suit :

  - une définition large de l'expression « conflits d'intérêts » permettant à la société inscrite et à chaque personne physique agissant pour son compte de comprendre et de repérer ceux qui peuvent survenir;

  - une procédure définie de transmission aux échelons supérieurs des situations conflictuelles potentielles, comme une exigence interne en vertu de laquelle les personnes physiques agissant pour le compte de la société inscrite qui constatent un conflit d'intérêts existant ou raisonnablement prévisible devraient le déclarer rapidement au chef de la conformité de la société;

  - une délimitation claire des responsabilités de la société et des représentants en ce qui concerne le repérage et le traitement des conflits d'intérêts importants;

  - l'attribution de ressources, d'une indépendance et de pouvoirs appropriés au chef de la conformité et à toute autre fonction de contrôle interne;

  - la déclaration régulière des conflits d'intérêts importants par le chef de la conformité à la personne désignée responsable, à la haute direction et au conseil d'administration (ou l'équivalent), y compris les mesures prises pour les traiter au mieux des intérêts du client;

  - des mises à l'essai périodiques du cadre de gestion des conflits de la société;

- un système de confirmation des déclarations effectives des conflits d'intérêts importants aux clients.

Conflits découlant des produits exclusifs

Constitue un conflit d'intérêts inhérent pour la société inscrite le fait d'effectuer des opérations sur des produits exclusifs ou d'en recommander et d'après notre expérience, il s'agit presque toujours d'un conflit d'intérêts important. Le cas échéant, la société doit pouvoir démontrer qu'elle traite ce conflit au mieux des intérêts de son client.

Lorsqu'elle doit déterminer les mesures à prendre pour traiter ces conflits au mieux des intérêts de ses clients, la société inscrite qui effectue des opérations sur des produits exclusifs et non exclusifs ou qui en recommande pourrait envisager de mettre en place les exemples de contrôles suivants :

- interdire les avantages pécuniaires ou non pécuniaires qui pourraient induire une partialité dans la recommandation de produits exclusifs au détriment des produits non exclusifs;

- démontrer que les produits exclusifs sont soumis aux mêmes processus de connaissance du produit et critères de sélection et font l'objet de la même surveillance continue, notamment du rendement, que les produits non exclusifs;

- consigner clairement l'adéquation des produits exclusifs avec la stratégie et le modèle d'entreprise de la société, ainsi qu'avec les intérêts des clients;

- surveiller l'utilisation et la présence des produits exclusifs dans les portefeuilles des clients afin d'évaluer si le conflit est traité au mieux de leurs intérêts;

- rendre les produits non exclusifs offerts par la société aussi accessibles à ses personnes physiques inscrites et à ses clients que les produits exclusifs;

- communiquer clairement au client la nature de son offre de produits et services et la mesure dans laquelle les produits exclusifs peuvent être inclus dans son portefeuille;

- obtenir une évaluation indépendante de l'efficacité des politiques, des procédures et des contrôles de la société pour le traitement des conflits, ou des conseils indépendants sur celle-ci.

Lorsqu'elle doit déterminer les mesures à prendre pour traiter ces conflits au mieux des intérêts de ses clients, la société inscrite qui effectue des opérations uniquement sur des produits exclusifs ou qui ne recommande que de tels produits pourrait envisager de mettre en place les exemples de contrôles suivants :

- consigner clairement l'adéquation des produits exclusifs avec la stratégie et le modèle d'entreprise de la société, ainsi qu'avec les intérêts des clients;

- fournir aux clients de l'information claire sur la nature de son offre de produits et services et leur indiquer que seuls des produits exclusifs seront inclus dans leur portefeuille;

- élaborer des profils de clients représentant les types d'investisseurs à qui des produits exclusifs pourraient convenir, notamment les limites de concentration ou autres pour ces titres, s'il y a lieu, et refuser tout client éventuel qui ne correspond pas au profil requis pour ce produit;

- établir un processus rigoureux de surveillance de la conformité à la section 1 de la partie 13 relativement aux produits exclusifs;

- établir un processus rigoureux de connaissance du produit à l'égard des produits exclusifs, notamment la surveillance du rendement subséquent et tout autre type de surveillance des titres, ainsi qu'une évaluation continue de la convenance des titres aux portefeuilles des clients;

- effectuer un contrôle diligent périodique des produits non exclusifs comparables offerts sur le marché et évaluer si les produits exclusifs sont concurrentiels par rapport à ces autres produits;

- obtenir une évaluation indépendante de l'efficacité des politiques, des procédures et des contrôles de la société pour le traitement des conflits, ou des conseils indépendants sur celle-ci.

Conflits découlant de la rémunération de tiers

Constitue un conflit d'intérêts inhérent pour la personne inscrite le fait de recevoir une rémunération de tiers. Constitue également un conflit d'intérêts inhérent pour elle le fait de recevoir une rémunération de tiers plus élevée pour vendre ou recommander certains produits plutôt que d'autres. D'après notre expérience, il s'agit presque toujours de conflits d'intérêts importants.

~~On applique généralement 3 méthodes pour traiter les conflits d'intérêts:~~La société inscrite devrait être en mesure de démontrer que l'élaboration de la gamme de produits et les recommandations aux clients reposent sur la qualité du titre, sans égard à toute rémunération de tiers qui y est associée. Lorsqu'elle doit déterminer les mesures à prendre pour traiter ces conflits au mieux des intérêts de ses clients, elle pourrait envisager de mettre en place les exemples de contrôles suivants :

- ~~l'évitement;~~
- confirmer que des titres procurant une faible rémunération de tiers, voire aucune, sont compris dans le processus d'évaluation, et que ce processus ne privilégie pas les titres auxquels est associée une rémunération de tiers ou une telle rémunération plus élevée; par exemple, elle pourrait évaluer les titres avant l'application de la rémunération de tiers, ou veiller à ce que les titres auxquels est associée une rémunération de tiers ou une telle rémunération plus élevée soient soumis aux mêmes processus de connaissance du produit et critères de sélection que d'autres titres semblables procurant une faible rémunération de tiers, voire aucune;

- le contrôle

- dans le cadre de l'élaboration de sa gamme de produits, effectuer un contrôle diligent périodique des titres procurant une rémunération de tiers afin de déterminer s'ils sont concurrentiels par rapport à des choix comparables sur le marché (y compris ceux ne procurant aucune rémunération de tiers);

- la déclaration.

- consigner clairement l'adéquation des titres procurant une rémunération de tiers avec le modèle et la stratégie d'entreprise de la société, ainsi qu'avec les intérêts des clients et les services qui leur sont offerts, en tenant particulièrement compte des facteurs suivants :

Les conflits graves qui perdurent comportent un risque élevé de préjudice pour les clients ou le marché. Ceux qui présentent un risque trop élevé pour la clientèle ou l'intégrité des marchés doivent être évités. La personne inscrite qui n'évite pas un conflit d'intérêts devrait prendre des mesures pour le contrôler et (ou) le déclarer. Elle devrait aussi établir les structures ou les politiques et procédures internes à utiliser ou à adopter pour le traiter de façon raisonnable. - la gamme de services d'investissement et financiers actuellement offerts aux clients;

L'évitement des conflits d'intérêts

- l'étendue de ces services;

La personne inscrite doit éviter tout conflit d'intérêts interdit par la loi. En l'absence d'interdiction expresse, elle devrait l'éviter s'il est à ce point contraire aux intérêts d'un client qu'il n'y a pas d'autre traitement raisonnable du conflit. - les contrôles confirmant que les services sont fournis;

Par exemple, certains conflits d'intérêts sont si contraires aux intérêts d'autres personnes que la personne inscrite ne peut les traiter par des contrôles ou en les déclarant. Elle devrait alors les éviter, cesser de fournir le service en cause ou mettre fin à sa relation avec le client.- élaborer des profils de clients représentant les types d'investisseurs à qui des titres procurant une rémunération de tiers peuvent convenir;

Le contrôle des conflits d'intérêts

- maintenir des mécanismes internes de rémunération selon lesquels la rémunération de la personne physique inscrite n'est pas uniquement liée, directement ou indirectement, à des commissions sur la recommandation ou la vente de titres;

La société inscrite devrait concevoir sa structure organisationnelle, ses liens hiérarchiques et l'agencement de ses locaux de manière à contrôler efficacement les conflits d'intérêts. Par exemple, il est possible que des conflits d'intérêts surviennent dans les situations suivantes:- surveiller les recommandations des personnes physiques inscrites afin de déterminer si elles privilégient les titres procurant une rémunération de tiers ou une telle rémunération plus élevée, et si le conflit est traité au mieux des intérêts du client;

- les conseillers relèvent du personnel de la commercialisation;

- imposer aux personnes physiques inscrites, pour tout manquement aux politiques et aux procédures de la société en matière de conflits d'intérêts, des conséquences suffisamment sérieuses pour contrecarrer les incitations à faire passer leurs intérêts avant ceux de leurs clients.

- le personnel chargé de la conformité ou de l'audit interne relève d'une unité d'exploitation;

Conflits découlant des mécanismes de rémunération et des mesures incitatives internes

- les représentants inscrits et les services bancaires d'investissement partagent les mêmes locaux.

73

Constitue un conflit d'intérêts inhérent pour la société inscrite le fait de créer des incitatifs à vendre ou à recommander certains produits ou services plutôt que d'autres. Constitue également un conflit d'intérêts inhérent pour la personne physique inscrite le fait de recevoir une rémunération plus élevée de sa société parrainante pour la vente ou la recommandation de certains produits ou services plutôt que d'autres. D'après notre expérience, il s'agit presque toujours de conflits d'intérêts importants.

Selon ~~la nature du conflit d'intérêts, la société inscrite peut le contrôler de l'une des façons suivantes:~~notre expérience, les cibles de ventes ou de chiffre d'affaires donnent presque toujours lieu à des conflits importants entre les intérêts de la personne physique inscrite et ceux de son client, puisque ces cibles peuvent inciter certaines personnes physiques inscrites à faire passer leurs intérêts avant ceux de leur client. En fait, plus graves sont les conséquences au fait de rater une cible de ventes ou de chiffres d'affaires, plus forts sont les risques que la personne physique inscrite fasse primer ses intérêts sur ceux de son client.

- ~~affecter un autre représentant au client concerné;~~
- ~~mettre sur pied un groupe ou un comité chargé d'examiner, d'élaborer ou d'approuver les mesures à prendre;~~
- ~~surveiller l'activité du marché;~~
- ~~cloisonner l'information pour certaines communications internes.~~

~~La déclaration des conflits d'intérêts~~

~~a) Déclaration opportune~~

~~La société inscrite devrait faire en sorte que ses clients soient bien informés des conflits d'intérêts pouvant avoir une incidence sur les services qu'elle leur fournit. Cette mesure s'ajoute à toute autre méthode qu'elle peut utiliser pour gérer les conflits.~~

~~b) Moment de la déclaration~~

~~En vertu du paragraphe 3 de l'article 13.4, la société inscrite est tenue d'indiquer rapidement tout conflit d'intérêts dont un investisseur raisonnable s'attendrait à être informé. La société inscrite et ses représentants devraient déclarer les conflits d'intérêts aux clients au plus tard au moment de recommander une opération ou de fournir un service donnant lieu à un conflit d'intérêts, afin de donner aux clients un délai raisonnable pour apprécier le conflit.~~

~~Nous signalons que, dans le cas où cette information est fournie au client avant que l'opération soit effectuée, nous nous attendons à ce que l'information lui soit transmise peu de temps avant l'opération. Par exemple, si l'information sur le conflit d'intérêts a été fournie dans la documentation d'ouverture de compte du client des mois ou des années auparavant, nous nous attendons à ce que le représentant inscrit lui communique de nouveau cette information peu de temps avant l'opération ou au moment de la lui recommander.~~

~~Par exemple, si une personne physique recommande un titre qu'elle possède, cela pourrait constituer un conflit d'intérêts important à déclarer au client au plus tard lorsqu'elle lui fait la recommandation.~~

~~c) Déclaration inopportune~~

~~Il est parfois inopportun de déclarer un conflit d'intérêts. Certains conflits d'intérêts peuvent mettre en cause de l'information confidentielle ou sensible sur le plan commercial, ou encore de l'information assimilable à de l'«information privilégiée» en vertu des dispositions de la législation en valeurs mobilière relatives aux opérations d'initiés.~~

Dans ces cas, la société inscrite doit évaluer si d'autres méthodes existent pour traiter le conflit d'intérêts adéquatement. Dans le cas contraire, elle peut avoir à refuser de fournir le service pour éviter le conflit.

La société inscrite devrait aussi se doter de procédures particulières pour traiter les conflits d'intérêts qui mettent en cause de l'information privilégiée et se conformer aux dispositions relatives aux opérations d'initiés.

La société inscrite doit être en mesure de démontrer qu'elle traite ces conflits au mieux des intérêts de son client. La personne inscrite qui ne contrôle pas ces conflits au mieux des intérêts de ses clients doit les éviter. Lorsqu'elle doit déterminer les mesures à prendre pour traiter ces conflits au mieux des intérêts de ses clients, la société inscrite pourrait envisager de mettre en place les exemples de contrôles suivants :

d) Modalités de déclaration des conflits d'intérêts

- imposer des conséquences pour les manquements en matière de conflits d'intérêts qui sont proportionnelles à l'avantage qui pourrait être tiré de l'atteinte de la cible de ventes ou de chiffres d'affaires ou encore du seuil de rémunération ou de la mesure incitative, par exemple :

La société inscrite devrait déclarer à ses clients les conflits d'intérêts importants dont un investisseur raisonnable s'attendrait à être informé. L'information communiquée devrait:

- interdire à la personne physique inscrite de participer à toute mesure incitative ou à tout mécanisme de rémunération à l'avenir;

- être mise en évidence et rédigée de façon précise, claire et explicite pour les clients;
- exiger que la personne physique inscrite soit rémunérée d'une façon qui n'est pas liée au chiffre d'affaires généré pour la société ni au produit ou au service qu'elle recommande;

- expliquer le conflit d'intérêts et son effet possible sur le service offert aux clients.
- exiger le remboursement partiel des avantages ou des primes;

La société inscrite ne devrait pas faire ce qui suit:

- rétrograder ou congédier la personne physique inscrite;

- fournir une déclaration type;
- lier une partie de la rémunération variable de la personne physique inscrite à l'absence de plaintes valides contre la personne inscrite, ou à sa conformité aux politiques et aux procédures de la société inscrite;

- communiquer de l'information partielle qui pourrait induire ses clients en erreur
- réduire la proportion de la rémunération variable de la personne physique inscrite par rapport à sa rémunération totale;

- dissimuler les conflits d'intérêts en fournissant de l'information trop détaillée.
- reporter d'un délai raisonnable le paiement d'une partie de la rémunération ou de la mesure incitative;

Exemples de conflits d'intérêts

- maintenir des mécanismes internes de rémunération qui ne diffèrent pas selon le produit ou le service vendu au client, ou en fonction du compte ou du type de client.

Cette section décrit des situations particulières dans lesquelles une personne inscrite peut se trouver en conflit d'intérêts et indique des moyens pour contrôler les conflits.En plus de contrôler ces conflits au mieux des intérêts du client, la personne inscrite doit se conformer à l'obligation d'évaluation de la convenance au client prévue à l'article 13.3. Si certains produits ou services offerts par la société procurent une rémunération plus élevée que

d'autres, la personne physique inscrite doit, en plus d'évaluer si la recommandation est convenable, donner préséance aux intérêts du client dans son choix du produit ou du service à recommander. Les recommandations de la personne inscrite à son client doivent donc être guidées par les intérêts de ce dernier, et non par les siens. Celle-ci ne peut recommander un produit ou un service uniquement parce qu'il lui procure une rémunération plus élevée que d'autres. Cette pratique est également conforme avec son obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité dans ses relations avec ses clients.

Relations avec les émetteurs reliés et les émetteurs associés

Conflits d'intérêts au niveau de la supervision

Constitue un conflit d'intérêts inhérent pour la société inscrite le fait de lier la rémunération des personnes responsables de la conformité ou de la supervision au volume de ventes ou au chiffre d'affaires généré par l'ensemble de la société ou les personnes physiques inscrites qu'elles supervisent, du fait qu'elles pourraient faire passer leurs intérêts avant ceux des clients. D'après notre expérience, il s'agit presque toujours d'un conflit d'intérêts important, car une telle rémunération peut empêcher ces personnes de superviser adéquatement les personnes physiques inscrites.

La société inscrite devrait traiter le conflit d'intérêts résultant du fait qu'elle recommande les titres d'un émetteur relié ou d'un émetteur associé ou qu'elle effectue des opérations sur ces titres en le déclarant au client.Dans les sociétés où les représentants de courtier ou les représentants-conseils occupent également des fonctions de conformité, ce conflit peut être presque inévitable. En pareil cas, nous nous attendons à ce que la société inscrite traite ce conflit au mieux des intérêts du client par la mise en place de politiques et de procédures d'atténuation des risques pour les intérêts du client et de surveillance de la conformité à celles-ci.

La société inscrite pourrait maintenir une liste des émetteurs reliés pour lesquels elle agit comme courtier ou conseiller en vue de fournir de l'information sur les conflits relatifs à ces émetteurs. Elle pourrait mettre la liste à la disposition des clients notamment comme suit:

- en l'affichant sur son site Web et en la tenant à jour;

Conflits relatifs aux comptes à honoraires

- en la fournissant au client à l'ouverture d'un compte;

D'après notre expérience, les comptes à honoraires dans lesquels se trouvent des titres assortis d'une commission intégrée entraînent presque toujours un conflit d'intérêts important qui, dans tous les cas, doit être traité au mieux des intérêts du client.

- en expliquant au client à l'ouverture d'un compte comment communiquer avec elle pour obtenir un exemplaire de la liste, sans frais.

La personne inscrite devrait aussi évaluer de façon continue si le mécanisme de rémunération à honoraires priorise les intérêts du client, compte tenu de sa situation, de ses besoins et objectifs de placement et des mouvements de son compte. Elle devrait avoir mis en place des contrôles confirmant que les clients reçoivent des services qui respectent les modalités de leur compte à honoraires ou de leur contrat avec elle.

La liste pourrait comprendre des exemples de types d'émetteurs qui sont reliés ou associés à la société et des relations entre elle et ces émetteurs. Ainsi, la société pourrait décrire en termes généraux la nature de sa relation avec un fonds d'investissement au sein d'une famille de fonds d'investissement, ce qui pourrait lui éviter de mettre la liste à jour dès qu'un nouveau fonds s'ajoute à la famille de fonds.

Traitement des conflits entre clients

Néanmoins, ce type d'information pourrait ne pas répondre aux attentes d'un investisseur raisonnable lorsque survient un conflit particulier mettant en cause un émetteur relié ou associé, par exemple lorsqu'une personne physique inscrite recommande une opération sur les titres d'un émetteur relié. Le cas échéant, la société inscrite devrait communiquer de l'information sur ce conflit au client. L'information devrait comprendre une description de la nature de la relation entre la société et l'émetteur.

76

Nous sommes conscients que des clients peuvent parfois avoir des intérêts opposés, et qu'il peut être difficile pour la personne inscrite de traiter simultanément ces conflits au mieux des intérêts de l'ensemble de ses clients. Dans ces situations, il faut traiter les conflits de façon équitable et transparente entre les clients. La société devrait disposer de systèmes internes pour trouver un équilibre entre les intérêts opposés des clients et le consigner par écrit.

~~Comme toute information à fournir, l'information relative à un conflit concernant un émetteur relié ou associé devrait être communiquée aux clients au plus tard au moment de la recommandation ou de l'opération donnant lieu au conflit, afin de leur donner un délai raisonnable pour l'apprécier. Les personnes physiques devraient s'en remettre à leur jugement pour décider de la meilleure façon et du meilleur moment pour informer les clients de ces conflits. De l'information communiquée antérieurement peut ne plus être pertinente pour le client ou celui-ci peut l'avoir oubliée, tandis que de l'information transmise plusieurs fois dans un court laps de temps sur le même conflit peut être inutile ou prêter à confusion.~~

Conflits relatifs aux ententes d'indication de clients

~~Les sociétés ne sont pas tenues de déclarer aux clients leurs relations avec les émetteurs reliés ou associés qui sont des organismes de placement collectif gérés par des membres du même groupe qu'elles lorsque le nom de la société et celui de l'organisme de placement collectif se ressemblent assez pour qu'une personne raisonnable conclue qu'ils sont apparentés.~~

Les ententes d'indication de clients contre rémunération comportent des conflits d'intérêts inhérents qui, d'après notre expérience, sont presque toujours des conflits d'intérêts importants qui doivent être traités au mieux des intérêts du client. Avant qu'une personne inscrite n'indique un client à une autre partie en échange d'une commission d'indication de clients, elle doit déterminer si l'indication priorise les intérêts du client. Ce faisant, nous nous attendons à ce que la personne inscrite se penche sur les avantages que retire le client d'une indication particulière par rapport à une autre solution ou au statu quo.

~~***Relations avec d'autres émetteurs***~~

Lors d'une indication de client, seuls les intérêts du client doivent guider la société inscrite et les personnes physiques inscrites. Nous nous attendons donc à ce que la personne inscrite n'indique pas un client à une partie uniquement parce qu'elle en tire une commission d'indication de clients, ou parce que le montant ou la durée de cette commission peut être plus élevée que celle qu'elle recevrait du concurrent de cette partie. Si, en raison d'une entente d'indication de clients, un client paie davantage pour des produits ou services identiques, ou semblables pour l'essentiel, nous sommes d'avis que le conflit d'intérêts inhérent n'a pas été traité au mieux de ses intérêts. Ces considérations sont également conformes avec son obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité dans ses relations avec ses clients.

Les articles 11.5 et 13.8 de la présente instruction générale renferment des indications sur les obligations de tenue de dossiers applicables aux ententes d'indication de clients et les obligations propres à ces ententes.

~~Les sociétés devraient évaluer si des conflits d'intérêts peuvent se produire dans leurs relations avec des émetteurs qui ne correspondent pas à la définition de l'émetteur relié ou associé. Il peut notamment s'agir d'émetteurs non constitués en personne morale, comme les fiducies, les sociétés de personnes, les entités ad hoc ou les conduits qui émettent des billets de trésorerie adossés à des actifs. Cela est particulièrement important si la société inscrite ou les membres du même groupe parrainent, conçoivent, prennent ferme ou placent ces titres.~~

Acquisition d'actifs auprès d'un client hors du cours normal des activités

~~La société inscrite devrait déclarer toute relation avec un émetteur de ce type qui est susceptible d'entraîner un conflit d'intérêts dont un client raisonnable s'attendrait à être informé.~~

L'acquisition d'un actif auprès d'un client hors du cours normal des activités de la personne inscrite peut donner lieu un conflit d'intérêts important que celle-ci devrait, à notre avis, éviter, sauf si elle démontre clairement que l'acquisition priorise les intérêts du client.

~~***Intérêts opposés des clients***~~

Autorité ou contrôle total sur les affaires financières du client

~~Lorsque les clients ont des intérêts opposés, la société inscrite devrait faire des efforts raisonnables pour être équitable envers chacun d'eux. Elle devrait disposer de systèmes internes pour trouver un juste milieu entre les intérêts des uns et des autres.~~Constitue un conflit d'intérêts inhérent pour la personne physique inscrite le fait d'avoir la pleine autorité ou le plein contrôle des affaires financières d'un client qui est une personne physique (par exemple, en vertu d'une procuration) ou d'agir à titre de liquidateur de la succession d'un client. D'après notre expérience, il s'agit presque toujours d'un conflit d'intérêts important. Nous nous attendons à ce que les sociétés inscrites disposent de politiques et de procédures pour s'assurer que ces conflits sont repérés et sont soit évités, soit traités au mieux des intérêts du client.

~~Par exemple, il peut survenir un conflit entre les intérêts des clients de services bancaires d'investissement, qui recherchent le prix le plus élevé, le taux d'intérêt le plus bas ou les modalités les plus avantageuses pour leur émission de titres, et ceux des clients individuels qui achèteront les titres. La société devrait évaluer si le produit répond aux besoins des clients individuels et s'il est concurrentiel par rapport aux autres produits offerts sur le marché.~~

78

Personnes physiques membres d'un conseil d'administration

a) Membre du conseil d'administration d'une autre société inscrite

En vertu de l'article 4.1, la personne physique inscrite ne peut agir comme administrateur d'une autre société inscrite qui n'est pas membre du même groupe que sa société parrainante.

b) Membre du conseil d'administration d'une personne non inscrite

L'article 4.1 ne s'applique pas à la personne physique inscrite qui agit comme administrateur d'une société non inscrite. Toutefois, des conflits d'intérêts importants peuvent survenir lorsqu'une personne physique inscrite siège à un conseil d'administration. Par exemple, ses obligations fiduciaires envers la personne morale pourraient être incompatibles avec celles qu'il a envers une société inscrite ou un client, elle pourrait entrer en possession d'information privilégiée ou le temps qu'elle consacre à ses fonctions d'administrateur pourrait empiéter sur ses fonctions de représentant.

~~La société inscrite pourrait contrôler les conflits en prenant les mesures suivantes:~~ Par ailleurs, le fait qu'une personne physique inscrite recommande à ses clients des titres d'un émetteur dont elle est un administrateur, un dirigeant, un actionnaire, un propriétaire ou un associé vient aggraver les conflits d'intérêts. La responsabilité de la société et de la personne physique inscrite de traiter le conflit d'intérêts s'en trouve accrue en raison de la gravité du risque pour le client.

~~• exiger que ses représentants obtiennent sa permission pour siéger au conseil d'administration d'un émetteur;~~

~~• adopter des politiques prévoyant dans quels cas l'exercice de la fonction d'administrateur n'est pas dans l'intérêt de la société ou de ses clients.~~

Dans son appréciation de l'aptitude d'une personne physique siégeant à un conseil d'administration à s'inscrire ou à demeurer inscrite, l'autorité prendra en considération les conflits d'intérêts qui sont susceptibles d'en résulter.

c) Membre du conseil d'administration d'un émetteur assujetti

Des questions sur les conflits d'intérêts peuvent être soulevées lorsque le représentant d'une personne inscrite agit à titre d'administrateur ou de conseiller d'un émetteur assujetti, particulièrement en ce qui a trait à l'information sur les initiés, aux opérations d'initiés et à l'information périodique. Les personnes inscrites doivent être conscientes de leurs responsabilités dans ces situations et soupeser leur obligation de régler les conflits d'intérêts de façon éthique et les avantages d'agir à titre d'administrateur d'un émetteur assujetti~~, dont bon nombre d'actionnaires peuvent être des clients de la personne inscrite~~.

Les administrateurs d'un émetteur assujetti sont tenus de préserver la confidentialité de toute information sur l'émetteur tant qu'elle n'est pas rendue publique, particulièrement lorsque l'information peut avoir une incidence sur le cours ou la valeur de ses titres.

L'administrateur d'un émetteur assujetti qui est associé, administrateur, dirigeant, salarié ou mandataire d'une personne inscrite doit savoir qu'en ce qui a trait à l'information confidentielle, il est d'abord redevable à l'émetteur assujetti. Il doit scrupuleusement éviter de communiquer toute information privilégiée aux associés, administrateurs, dirigeants, salariés ou mandataires de la personne inscrite ou aux clients de celle-ci.

L'associé, l'administrateur, le dirigeant, le salarié ou le mandataire d'une personne inscrite qui n'est pas administrateur de l'émetteur assujetti mais qui agit pour lui à titre de conseiller et aborde des questions confidentielles devrait être aussi prudent que s'il en était un administrateur. Si la question exige une consultation avec d'autres membres du personnel de la personne inscrite, des mesures adéquates doivent être prises pour en préserver la confidentialité.

Personnes physiques exerçant des activités professionnelles externes

Des conflits d'intérêts peuvent survenir lorsqu'une personne physique a des activités professionnelles externes, notamment en raison de la rémunération reçue en échange ou de la nature de la relation entre la personne et l'entité externe. La société inscrite devrait prendre en considération les conflits d'intérêts potentiels avant d'approuver ces activités. Si elle ne peut pas contrôler un conflit correctement, elle ne devrait pas autoriser l'activité.

Les personnes inscrites doivent indiquer toutes leurs activités professionnelles externes dans le formulaire prévu à l'Annexe 33-109A4 (ou à l'Annexe 33-109A5 pour des modifications aux activités professionnelle externes postérieures à l'inscription). L'information requise doit comprendre ce qui suit, que la personne inscrite ait été rémunérée ou non:

- tout emploi et toute activité professionnelle autre qu'au sein de la société parrainante de la personne inscrite;

- tout poste d'administrateur ou de dirigeant;

- tout autre poste équivalent occupé, ainsi que les postes d'influence.

Les activités suivantes sont des exemples d'activités professionnelles externes qui doivent être déclarées:

- un rôle, rémunéré ou non, auprès d'un organisme de bienfaisance, social ou religieux lorsque la personne est en position de pouvoir ou d'influence et que l'activité met la personne physique inscrite en contact avec des clients ou des clients potentiels, notamment si la personne inscrite s'occupe des placements ou des fonds de l'organisme;

- le fait d'être propriétaire d'une société de portefeuille.

L'autorité prendra en considération les conflits d'intérêts importants existants ou raisonnablement prévisibles qui sont susceptibles de résulter des activités professionnelles externes d'une personne physique dans son appréciation de l'aptitude de celle-ci à s'inscrire ou à demeurer inscrite, notamment:

- si la personne physique aura suffisamment de temps pour exercer de façon appropriée les activités qui nécessitent l'inscription, y compris le fait de tenir à jour ses connaissances sur le droit des valeurs mobilières et les produits;

- si la personne physique sera en mesure de servir ses clients correctement;

- le risque de confusion chez le client et l'existence d'un système efficace de contrôles et de supervision afin de ~~gérer~~traiter ce risque;

- si l'activité professionnelle externe comporte un conflit d'intérêts pour la personne physique et si ce conflit devrait être évité ou s'il peut être ~~géré~~contrôlé adéquatement;

- si l'activité professionnelle externe met la personne physique en position de pouvoir ou d'influence par rapport à des clients ou des clients potentiels, particulièrement ceux pouvant être vulnérables;

- si l'activité professionnelle externe procure à la personne physique un accès à de l'information privilégiée et confidentielle qui est pertinente pour ses activités nécessitant l'inscription.

La société inscrite est chargée de surveiller et de superviser les personnes physiques dont elle parraine l'inscription. Relativement aux activités professionnelles externes, cela comprend:

- le maintien de politiques et de procédures appropriées sur les activités professionnelles externes, y compris le fait de s'assurer que celles-ci n'ont pas les conséquences suivantes:

o - - elles sont incompatibles avec la législation en valeurs mobilières, ou les exigences de l'OCRCVM ou de l'ACFM;

o - - elles nuisent à la capacité de la personne physique de tenir à jour ses connaissances sur le droit des valeurs mobilières et les produits;

- ● l'obligation pour la personne physique inscrite de déclarer à la société qui l'emploie toute activité professionnelle externe avant de commencer à l'exercer, et l'obligation pour la société d'examiner et d'approuver cette activité, avant que la cette personne ne l'exerce;

● l'obligation pour la personne physique inscrite de déclarer à toute nouvelle société parrainante toute activité professionnelle externe, et l'obligation pour la société parrainante d'examiner et d'approuver cette activité, avant que cette personne n'entre à son service;

- ● l'assurance que le chef de la conformité de la société est en mesure de surveiller et de superviser adéquatement les activités professionnelles externes;

- ● le maintien de registres faisant état de la supervision des activités professionnelles externes par le chef de la conformité et le fait de mettre ces registres à la disposition des autorités en valeurs mobilières;

- ● le repérage des conflits d'intérêts potentiels importants existants et raisonnablement prévisibles et la prise de mesures appropriées afin de les gérer traiter au mieux des intérêts des clients;

- ● l'assurance que les activités professionnelles externes n'empêchent pas la personne inscrite de servir ses clients correctement et la possibilité, s'il y a lieu, d'offrir aux clients les services d'un autre représentant;

- ● l'assurance que les activités professionnelles externes sont conformes à l'obligation de la personne inscrite d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité dans ses relations avec ses clients;

- ● la mise en place d'un système de gestion des risques, notamment une séparation appropriée entre l'activité professionnelle externe et l'activité nécessitant l'inscription;

- ● la prévention de l'exposition de la société aux plaintes et aux litiges;

- ● l'évaluation du mode de vie de la personne physique pour vérifier s'il correspond à ce que la société sait des activités professionnelles externes de cette dernière et le fait de porter attention aux signes d'une éventuelle activité frauduleuse. Par; par exemple, si la société est informée (notamment au moyen d'une plainte d'un client) que le mode de vie d'une personne inscrite ne correspond pas à la rémunération qu'elle lui verse, nous nous attendons à ce qu'elle mène une enquête afin d'évaluer la situation.

Le fait de ne pas s'acquitter de ces responsabilités pourrait remettre en cause l'aptitude de la société à demeurer inscrite.

Obligation de la personne physique inscrite de déclarer et de traiter les conflits d'intérêts importants

Conformément au paragraphe 2 de l'article 13.4.1, la personne physique inscrite doit déclarer rapidement à sa société parrainante tout conflit important entre elle et son client. Elle ne peut poursuivre l'activité visée que si sa société parrainante y consent, ce qui peut être fait de diverses façons.

Par exemple, si la personne physique inscrite exerce son activité conformément aux politiques et aux procédures de sa société parrainante relatives à ce conflit, cela peut constituer un consentement suffisant pour l'application du sous-paragraphe *b* du paragraphe 5 de l'article 13.4.1, à moins que la société ne décide d'exiger que ses représentants obtiennent le consentement exprès avant de poursuivre l'activité visée. Toutefois, si la société inscrite estime que le conflit doit être

évité, la personne physique inscrite ne peut poursuivre l'activité visée. Avant de donner son consentement à une personne physique, la société devrait mettre en place les contrôles nécessaires.

En revanche, le consentement de la société inscrite ne signifie pas automatiquement que la personne physique inscrite a rempli son obligation de traiter le conflit au mieux des intérêts de son client. La personne physique inscrite et sa société parrainante ont chacune l'obligation distincte de traiter les conflits importants au mieux des intérêts du client.

Déclaration des conflits

Déclaration des conflits d'intérêts

Conformément aux paragraphes 4, 5 et 6 de l'article 13.4, la société inscrite doit communiquer de l'information sur les conflits dans tous les cas prévus par la législation en valeurs mobilières ou les règles des OAR auxquelles elle est assujettie. Nous insistons toutefois sur le fait que la déclaration ne peut suffire à elle seule à traiter un conflit d'intérêts important au mieux des intérêts du client. Non seulement la déclaration ne permet pas toujours d'atténuer les risques liés aux conflits d'intérêts, mais elle peut parfois accentuer les risques potentiels pour les intérêts du client.

Nous nous attendons à ce que les clients utilisent l'information sur les conflits d'intérêts importants pour s'aider dans l'évaluation continue des pratiques commerciales, de la gestion des conflits et du rendement global de la personne inscrite. L'information que reçoit le client est donc essentielle à une prise de décision éclairée sur la façon de gérer et d'évaluer sa relation avec la personne inscrite. Par conséquent, l'information sur les conflits d'intérêts importants doit être exhaustive, comme le prévoit le règlement, mise en évidence, précise et rédigée en langage simple et, afin d'être pertinente pour le client, doit être communiquée au moment opportun.

Se reporter à l'article 13.10 pour des indications sur les obligations d'information propres aux ententes d'indication de clients.

Déclaration opportune

La société inscrite devrait faire en sorte que ses clients soient bien informés des conflits d'intérêts importants pouvant avoir une incidence sur les produits et services qu'elle leur fournit.

Moment de la déclaration

La société inscrite est tenue de déclarer pendant les formalités d'ouverture du compte tout conflit d'intérêts important dont un client raisonnable s'attendrait à être informé. Tout conflit non repéré avant l'ouverture du compte doit être déclaré en temps opportun après avoir été repéré afin de donner au client un délai raisonnable pour apprécier le conflit avant de prendre une décision d'investissement.

Dans le cas d'un conflit repéré mais non encore déclaré aux clients, nous considérerions que la déclaration n'a pas été faite « en temps opportun » si elle n'a lieu qu'après la réalisation d'une opération connexe. De même, conformément au paragraphe 4 de l'article 14.2, la société inscrite est tenue d'aviser le client de tout changement significatif qui survient relativement à l'information sur les conflits qui a déjà été transmise à ce dernier.

Si le paragraphe 7 de l'article 13.4 n'oblige pas la société inscrite à rappeler aux clients l'information sur les conflits qui leur a déjà été transmise, la personne inscrite devrait tenir compte de son obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité dans le cas d'une opération comportant un conflit déclaré il y a longtemps.

Par exemple, si la personne inscrite a transmis au client l'information sur le conflit d'intérêts dans la documentation d'ouverture de compte des mois ou des années auparavant, nous nous attendons à ce que le représentant inscrit lui communique de nouveau cette information peu de temps avant l'opération ou au moment de la lui recommander. En revanche, ce paragraphe n'exige pas que les rappels transmis au client soient faits par écrit.

Déclaration inopportune

Il est parfois inopportun de déclarer un conflit d'intérêts. Certains conflits d'intérêts peuvent mettre en cause de l'information confidentielle ou sensible sur le plan commercial, ou encore de l'information assimilable à de l'«information privilégiée» en vertu des dispositions de la législation en valeurs mobilière relatives aux opérations d'initiés.

Dans ces cas, la société inscrite devra évaluer s'il existe d'autres méthodes pour traiter le conflit d'intérêts adéquatement. Dans le cas contraire, elle peut avoir à refuser de fournir le service pour éviter le conflit.

La société inscrite devrait aussi se doter de procédures particulières pour traiter les conflits d'intérêts qui mettent en cause de l'information privilégiée et se conformer aux dispositions relatives aux opérations d'initiés.

Modalités de déclaration des conflits d'intérêts

La déclaration d'un conflit d'intérêts important ne devrait pas :

- consister en des formules passe-partout;
- fournir de l'information partielle qui pourrait induire les clients en erreur;
- dissimuler des conflits d'intérêts en fournissant de l'information trop détaillée ou disséminée dans un document d'information volumineux.

Afin de mettre davantage en évidence l'information sur les conflits, la société devrait envisager l'utilisation d'un document d'information sur les conflits d'intérêts qui soit distinct et succinct.

Exemples d'information sur les conflits d'intérêts

a) Information sur les produits exclusifs

Constitue un conflit d'intérêts inhérent pour la personne inscrite le fait d'effectuer des opérations sur des produits exclusifs ou d'en recommander. D'après notre expérience, il s'agit presque toujours d'un conflit important dont un client raisonnable s'attendrait à être informé. La personne inscrite devrait indiquer si elle n'offre que des produits exclusifs ou si elle offre une combinaison de produits exclusifs et non exclusifs dans sa gamme de produits et sa liste de produits recommandés.

En ce qui a trait à l'incidence possible de ce conflit et au risque qu'il pose pour les intérêts de clients, la personne inscrite qui n'offre que des produits exclusifs devrait envisager de préciser à ses clients, avant l'ouverture de leur compte, ce qui suit :

« L'évaluation de la convenance effectuée par la société et ses représentants ne tiendra pas compte du marché des produits non exclusifs et du fait que ces produits seraient meilleurs, pires ou équivalents pour satisfaire les besoins et objectifs de placement du client. ».

La société doit également indiquer la façon dont elle traite le conflit au mieux des intérêts du client.

Lorsqu'elle communique de l'information au sujet des produits exclusifs, la société inscrite peut aussi choisir de maintenir une liste des émetteurs reliés ou associés pour lesquels elle agit comme courtier ou conseiller, qu'elle peut mettre à la disposition des clients notamment comme suit :

- en l'affichant sur son site Web et en la tenant à jour;
- en la fournissant au client à l'ouverture d'un compte;
- en expliquant au client à l'ouverture d'un compte comment communiquer avec elle pour obtenir un exemplaire de la liste, sans frais.

La liste pourrait comprendre des exemples de types d'émetteurs qui sont reliés ou associés à la société et des relations entre elle et ces émetteurs. Ainsi, la société pourrait décrire en termes généraux la nature de sa relation avec un fonds d'investissement au sein d'une famille de fonds d'investissement, ce qui pourrait lui éviter de mettre la liste à jour dès qu'un nouveau fonds s'ajoute à la famille de fonds.

Rappelons que l'information au sujet des conflits liés aux produits exclusifs devrait être communiquée aux clients avant la recommandation ou l'opération donnant lieu au conflit, afin de leur donner un délai raisonnable pour l'apprécier. Les personnes inscrites devraient s'en remettre à leur jugement professionnel pour décider de la meilleure façon et du meilleur moment pour informer les clients de ces conflits. De l'information communiquée antérieurement peut ne plus être pertinente pour le client ou celui-ci peut l'avoir oubliée, tandis que de l'information transmise plusieurs fois dans un court laps de temps sur le même conflit peut être inutile ou prêter à confusion.

Les sociétés ne sont pas tenues de déclarer aux clients leurs relations avec les émetteurs reliés ou associés qui sont des organismes de placement collectif gérés par des membres du même groupe qu'elles lorsque le nom de la société et celui de l'organisme de placement collectif se ressemblent assez pour qu'une personne raisonnable conclue qu'ils sont apparentés.

b) Relations avec d'autres émetteurs

Les sociétés devraient évaluer si des conflits d'intérêts peuvent se produire dans leurs relations avec des émetteurs qui ne correspondent pas à la définition de l'émetteur relié ou associé. Il peut notamment s'agir d'émetteurs non constitués en personne morale, comme les fiducies, les sociétés de personnes, les entités ad hoc ou les conduits qui émettent des billets de trésorerie adossés à des actifs. Cela est particulièrement important si la société inscrite ou les membres du même groupe parrainent, conçoivent, prennent ferme ou placent ces titres.

La société inscrite devrait déclarer toute relation avec un émetteur de ce type qui est susceptible d'entraîner un conflit d'intérêts important.

c) Conflits liés à la rémunération

~~***Pratiques en matière de rémunération***~~

Avant la conclusion d'une opération avec un client, la personne inscrite doit indiquer toute commission ou autre rémunération qu'elle recevra relativement à celle-ci.

~~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.~~Toute rémunération d'un représentant qui varie selon les produits ou services offerts comporte un conflit d'intérêts important à déclarer aux clients. En ce qui a trait à la nature et à la portée du conflit, la personne inscrite devrait fournir un résumé du conflit lié à la rémunération, rédigé en langage simple. Par exemple, si certains produits procurent une commission d'un pourcentage plus élevé que d'autres produits offerts au client, l'importance de la différence de rémunération devrait être expliquée.

La personne inscrite doit expliquer l'incidence éventuelle de ce conflit et le risque qu'il pose pour les intérêts des clients, notamment une explication du risque accru que les représentants de la société puissent être incités à recommander un produit qui leur procure une rémunération plus élevée, même si un autre produit offert par la société pourrait être équivalent, voire meilleur, pour satisfaire les besoins et objectifs de placement du client. La société doit par ailleurs indiquer la façon dont elle traite ce conflit au mieux des intérêts de ses clients.

13.5. Restrictions relatives à certaines opérations dans un compte géré

En vertu de l'article 13.5, il est interdit aux conseillers inscrits de réaliser certaines opérations dans les portefeuilles de placement qu'ils gèrent pour des clients en vertu d'un mandat

discrétionnaire lorsque leur relation peut donner lieu à un conflit d'intérêts ou à une apparence de conflit d'intérêts. Les opérations interdites comprennent les opérations effectuées sur des titres sur lesquels une personne responsable ou une personne ayant des liens avec elle peut avoir un droit ou exercer une influence ou un contrôle.

Information à fournir lorsque la personne responsable est un associé, un administrateur ou un dirigeant de l'émetteur

Le sous-paragraphe *a* du paragraphe 2 de l'article 13.5 interdit au conseiller inscrit d'acheter, pour le compte géré d'un client, des titres d'un émetteur dont une personne responsable ou une personne ayant des liens avec elle est associé, dirigeant ou administrateur. L'interdiction ne s'applique pas si le conflit est déclaré au client et que son consentement écrit est obtenu avant l'achat.

Si le client est un fonds d'investissement, la déclaration devrait, pour être valable, être faite à chacun de ses porteurs et le consentement de chacun d'eux devrait être obtenu. La déclaration peut être faite dans la notice d'offre fournie aux porteurs. Comme toute déclaration de conflit d'intérêts, elle devrait être mise en évidence et rédigée de façon précise, claire et ~~explicite~~pertinente pour les clients. Le consentement peut être obtenu au moyen de la convention de gestion des placements signée par les clients du conseiller qui sont aussi les porteurs des titres du fonds d'investissement.

Il peut s'avérer impossible pour les organismes de placement collectif sous le régime de prospectus de procéder de cette manière. Les gestionnaires de fonds d'investissement et leurs conseillers devraient aussi tenir compte de la dispense de l'interdiction prévue à l'article 6.2 du *Règlement 81-107 sur le comité d'examen indépendant des fonds d'investissement* (chapitre V-1.1, r. 43) (le «Règlement 81-107») pour les fonds d'investissement sous le régime de prospectus.

Restrictions relatives aux opérations effectuées avec certains portefeuilles de placement

Le sous-paragraphe *b* du paragraphe 2 de l'article 13.5 interdit certaines opérations, dont celles entre le compte géré d'un client et celui des personnes suivantes:

- le conjoint du conseiller;
- toute fiducie dont une personne responsable est le fiduciaire;
- toute personne morale dont au moins 10 % des titres avec droit de vote sont la propriété véritable d'une personne responsable.

Il interdit également les opérations entre fonds. Une opération entre fonds se produit lorsque le conseiller d'un fonds d'investissement fait sciemment faire une opération sur des titres en portefeuille en faveur d'un autre fonds d'investissement pour lequel il agit, ou lorsqu'il ordonne au courtier d'exécuter l'opération avec l'autre fonds d'investissement. Les gestionnaires de fonds d'investissement et leurs conseillers devraient aussi considérer la dispense de l'interdiction prévue à l'article 6.1 du Règlement 81-107 pour les opérations entre fonds réalisées par les fonds d'investissement ouverts.

Le sous-paragraphe *b* du paragraphe 2 de l'article 13.5 ne vise ni à interdire à une personne responsable de souscrire des parts du fonds d'investissement visé, ni à interdire à un fonds d'investissement de souscrire des parts d'un autre fonds qui a le même conseiller que lui.

Dans les cas où un courtier membre de l'OCRCVM qui est aussi conseiller à l'égard d'un compte géré effectue des opérations entre son compte d'inventaire et le compte géré, nous nous attendons à ce qu'il soit doté de politiques et de procédures atténuant suffisamment les conflits d'intérêts inhérents à ce genre d'opération. Nous nous attendons généralement à ce que les politiques et procédures garantissent:

- que les opérations sont effectuées au meilleur cours, comme il est indiqué dans le *Règlement 23-101 sur les règles de négociation* (chapitre V-1.1, r. 6), et qu'elles sont compatibles avec les objectifs du compte géré;

- que des mesures raisonnables sont prises pour avoir accès à l'information, notamment aux cotations ou cours des marchés fournis par des parties sans lien de dépendance, pour que l'opération soit exécutée à un juste prix;

- que la surveillance est appropriée et qu'il y a un mécanisme veillant à la conformité de cette activité de courtage aux obligations réglementaires applicables, notamment aux obligations susmentionnées.

13.6. Information à fournir lors de la recommandation de titres d'un émetteur relié ou associé

L'article 13.6 limite la possibilité pour les sociétés inscrites de recommander la réalisation d'une opération sur des titres d'un émetteur relié ou associé. La limitation vise tous les moyens de communication, y compris les bulletins d'information, les articles de journaux ou de magazines à grand tirage, les sites Web, le courriel, les sites de clavardage, les babillards électroniques, la télévision et la radio.

Cet article ne s'applique pas aux recommandations faites verbalement par les personnes physiques à leurs clients. Ces recommandations sont visées par ~~l'article 13.4.~~la section 2 de la partie 13.

Section 3 Ententes d'indication de clients

La section 3 énonce les obligations relatives aux ententes d'indication de clients~~. Les autorités veulent~~, lesquelles visent à s'assurer qu'en vertu de ces ententes:

- les personnes physiques et les sociétés qui exercent des activités nécessitant l'inscription sont dûment inscrites;

- les rôles et responsabilités des parties au contrat écrit sont clairement établis, notamment la responsabilité relative à la conformité à la législation en valeurs mobilières;

- les clients reçoivent sur les ententes de l'information qui leur permet de les évaluer et d'apprécier la portée de tout conflit d'intérêts.

Comme nous l'indiquions dans la section « Exemples de conflits d'intérêts et de contrôles - Conflits relatifs aux ententes d'indication de clients », les ententes d'indication de clients contre rémunération comportent des conflits d'intérêts inhérents qui, d'après notre expérience, sont presque toujours des conflits d'intérêts importants. Nous nous attendons à ce que les sociétés inscrites disposent de politiques et de procédures pour veiller à ce que ces conflits soient repérés, et à ce qu'ils soient évités ou traités autrement au mieux des intérêts du client.

Les sociétés inscrites ont la responsabilité de surveiller et de superviser toutes leurs ententes d'indication de clients de façon à ce que celles-ci soient conformes aux obligations prévues par le règlement et les lois en valeurs mobilières applicables, et le demeurent tant que l'entente reste en vigueur. Nous nous attendons à ce que les sociétés disposent de politiques et de procédures efficaces de surveillance et de supervision de toutes les ententes d'indication de clients qu'elles ont conclues.

Obligations envers les clients

Tout client qui est indiqué (ou «référé») à une personne physique ou une société devient son client pour ce qui est de la prestation des services visés par l'entente d'indication de clients.
La personne inscrite à laquelle un client est indiqué doit remplir envers celui-ci toutes les obligations liées à son inscription, notamment les obligations de connaissance du client, de connaissance du produit et d'évaluation de la convenance.~~ Toute personne inscrite qui est partie à une entente d'indication de clients devrait gérer les conflits d'intérêts pouvant en découler conformément aux dispositions applicables de la partie 13. Si par exemple la commission d'indication de clients ne lui semble pas raisonnable, elle devrait évaluer si cette commission excessive pourrait donner lieu à un conflit d'intérêts susceptible d'inciter ses représentants à ne pas s'acquitter de leurs devoirs envers le client.~~ La personne inscrite ne peut s'en remettre à la partie qui a fait l'indication pour s'acquitter de quelque partie que ce soit

de ces obligations, pas plus qu'elle ne devrait sciemment participer à une telle entente si l'autre partie exerce des activités nécessitant l'inscription sans être dûment inscrite ou dispensée de l'inscription.

13.7. Définitions – entente d'indication de clients

L'article 13.7 définit en termes génériques l'expression «entente d'indication de clients». Cette expression s'entend d'une entente prévoyant qu'une personne inscrite accepte ~~de payer~~d'octroyer ou de recevoir une commission d'indication de clients. La définition n'est pas limitée aux ententes conclues en vue de la fourniture de produits d'investissement ou de la prestation de services financiers ou nécessitant l'inscription. Elle désigne également toute entente visant la communication à une personne physique ou une société du nom et des coordonnées d'un client contre une commission d'indication de clients.

L'article 13.7 définit également l'expression «commission d'indication de clients»~~ est également définie~~ en termes génériques~~ et~~, de sorte qu'elle englobe le partage de toute commission découlant de l'achat ou de la vente d'un titre.~~ Dans les cas où aucune récompense ou rémunération n'est prévue, la réception d'un cadeau inattendu, offert en signe de gratitude, ne serait pas considérée comme entrant dans le champ d'application des dispositions relatives aux ententes d'indication de clients. L'un des éléments clés de ce type d'entente est le fait que la personne inscrite accepte de payer ou de recevoir une commission pour l'indication d'un client. Un tel accord ou une telle entente visant le paiement ou la réception d'une commission n'existe pas dans le cas d'un cadeau inattendu.~~ Nous évaluerons au cas par cas si un paiement donné constitue ou non une commission d'indication de clients.

13.8. Ententes d'indication de clients autorisées

L'article 13.8 oblige les parties à une entente d'indication de clients à en stipuler les modalités dans un contrat écrit. Cette obligation vise à ce que les rôles et les responsabilités de chaque partie soient énoncés clairement. Les sociétés inscrites qui sont parties à des ententes d'indication de clients doivent également consigner les commissions d'indication de clients dans leurs dossiers. Les paiements ne doivent pas nécessairement être effectués par l'entremise d'une société inscrite, mais un registre de tous les paiements relatifs aux commissions d'indication de clients doit être tenu. Ce registre devrait inclure ce qui suit :

- le nom du client indiqué;
- le montant de la commission;
- la personne qui octroie la commission;
- la personne qui fournit l'information aux clients indiqués.

Nous nous attendons à ce que les ententes d'indication de clients stipulent ce qui suit:

- les rôles et responsabilité des parties;
- les restrictions auxquelles est assujettie toute partie qui n'est pas une personne inscrite~~,~~ (afin qu'elle ne se livre pas à des activités nécessitant l'inscription);
- l'information à fournir aux clients indiqués;
- la personne qui fournit l'information aux clients indiqués.

~~Si la personne physique ou la société à laquelle un client est indiqué est une~~La personne inscrite~~, elle~~ à laquelle des clients sont indiqués a les responsabilités suivantes:

- exercer toute activité nécessitant l'inscription qui est visée par l'entente;
- communiquer avec le client indiqué.

87

Toute société inscrite doit être partie aux ententes d'indication de clients. Elle est ainsi informée de l'existence de toutes ces ententes et en mesure de superviser ses représentants et de surveiller la conformité à ces ententes de façon adéquate. Cela n'empêche pas les personnes physiques inscrites d'être également parties à ces ententes. Aucune personne physique inscrite ne peut conclure d'ententes d'indication de clients indépendamment de sa société parrainante ou à son insu.

Toute partie à une entente d'indication de clients ~~peut~~pourrait avoir à s'inscrire en fonction des activités qu'elle exerce. Aucune personne inscrite ne peut se servir d'une entente d'indication de clients pour charger un tiers de remplir ses obligations réglementaires, s'en dégager ou les contourner.

La personne inscrite pourrait vouloir indiquer des clients à une autre personne inscrite pour des services qu'elle n'est pas autorisée à offrir en vertu de sa catégorie d'inscription. Pour ce faire, elle doit s'assurer que l'indication ne constitue pas en soi une activité qu'elle n'est pas non plus autorisée à exercer.

~~De façon générale, nous ne considérerons pas~~Nous considérons que la personne inscrite qui a indiqué un client à un courtier inscrit exerce l'activité de courtier dans les cas suivants:

- elle ~~ne~~ fait ~~aucune~~une déclaration au client quant à la qualité d'un titre ou d'une opération en particulier;

- elle ~~ne~~ fait ~~aucune~~une recommandation ~~ni ne déclare~~ au client ou lui déclare qu'une opération en particulier lui convient ou qu'elle convient à une autre personne;

- elle ~~n'~~accepte ~~aucune~~une instruction du client à l'égard des opérations devant être effectuées par le courtier inscrit.

13.9. Vérification de la qualification de la personne qui reçoit une indication de client

En vertu de l'article 13.9, la personne inscrite qui indique un client à une autre personne doit prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que cette personne a la qualification requise pour fournir les services envisagés et, le cas échéant, est inscrite pour fournir ces services. Il incombe à la personne inscrite de ~~décider des mesures appropriées~~procéder au contrôle diligent nécessaire dans les circonstances~~. Pour ce faire, elle peut notamment évaluer le~~, qui devrait, selon nous, comprendre au moins ce qui suit :

- une évaluation du type de clients auxquels pourraient s'adresser les services indiqués;

- une évaluation par la personne inscrite de la qualification de la partie ayant reçu l'indication, notamment des mesures raisonnables pour déterminer si elle a fait l'objet d'une poursuite civile ou de procédures réglementaires ou disciplinaires menées en vertu de toute législation, ou encore de plaintes de clients relativement à ses activités professionnelles.

13.10. Information à fournir aux clients sur les ententes d'indication de clients

L'information à fournir en vertu de l'article 13.10 vise à aider les clients à prendre une décision éclairée relativement à l'indication et à évaluer les éventuels conflits d'intérêts. L'information ~~devrait~~doit être communiquée aux clients au plus tard au moment de la prestation des services ayant fait l'objet de l'indication. La société inscrite, ainsi que toute personne physique inscrite qui participe directement à l'entente d'indication de clients, devrait prendre des mesures raisonnables pour que le client comprenne:

- avec quelle entité il fait affaire;

- ce qu'il peut s'attendre à obtenir de cette entité;

- les principales responsabilités de la personne inscrite envers lui;

- les restrictions de la catégorie d'inscription de la personne inscrite;

- les conditions éventuelles dont son inscription est assortie;

- l'étendue de l'intérêt financier que la personne indiquant le client a dans l'entente d'indication;

- la nature de tout conflit d'intérêts ~~potentiel~~existant ou ~~réel~~raisonnablement prévisible résultant de l'entente d'indication.

Section 4 ~~Prêts~~Emprunts et ~~marge~~prêts

13.12. Restriction en matière d'emprunts ou de prêts aux clients

~~L~~Le paragraphe 1 de l'article 13.12 vise à limiter le risque financier auquel est exposée la société inscrite. Nous ~~considérerions que la personne inscrite~~considérons que cette dernière contrevient à ~~cet article~~ce paragraphe si les produits vendus aux clients ~~étaient~~sont structurés de façon à ce qu'elle devienne leur prêteur, notamment en leur consentant une marge.

~~L'article 13.12~~Ce paragraphe interdit aux personnes inscrites de consentir des prêts de fonds, ~~du~~un crédit ou une marge à des clients~~, puisque~~ parce que nous jugeons que cette activité crée un conflit d'intérêts qui ne peut être géré facilement.

Nous soulignons que les OAR sont dispensés de l'application de ~~l'~~cet article~~ 13.12~~, étant donné qu'ils ont leurs propres règles ou interdictions sur l'octroi de prêts, de crédit et de marges aux clients. L'octroi direct de prêts aux clients (marge) est réservé aux membres de l'OCRCVM. L'ACFM possède des règles interdisant l'octroi de marges et, sauf dans les circonstances limitées prévues expressément, de prêts.

Section 5 Plaintes

13.14. Application de la présente section

Les gestionnaires de fonds d'investissement ne sont assujettis à la présente section que s'ils sont également inscrits pour exercer l'activité de courtier ou de conseiller, auquel cas les obligations qui y sont prévues s'appliquent aux activités qu'ils exercent à ce titre.

Au Québec, la société inscrite qui se conforme aux articles 168.1.1 à 168.1.3 de la *Loi sur les valeurs mobilières* du Québec (chapitre V-1.1), qui prévoient un régime analogue en matière de traitement des plaintes, est réputée se conformer à la présente section.

Les indications de la présente section s'adressent aux sociétés inscrites dans tous les territoires, y compris le Québec.

Toutefois, l'article 168.1.3 de la *Loi sur les valeurs mobilières* du Québec prévoit des obligations relatives aux services de règlement des différends ou de médiation différentes de celles prévues à l'article 13.16 du règlement. Au Québec, toute personne inscrite doit aviser le plaignant, par écrit et sans délai, qu'il peut lui demander de transmettre une copie de son dossier à l'Autorité des marchés financiers s'il est insatisfait du traitement de sa plainte ou du résultat. La personne inscrite doit transmettre une copie du dossier de la plainte à l'Autorité des marchés financiers, qui l'examine et peut agir comme médiateur lorsqu'elle le juge opportun et que les parties intéressées en conviennent.

13.15. Traitement des plaintes

Obligation générale de documenter et de traiter les plaintes

En vertu de l'article 13.15, la société inscrite est tenue de documenter toutes les plaintes et les traiter de manière efficace et équitable. Nous estimons que les sociétés inscrites devraient documenter et traiter toutes les plaintes reçues de clients, d'anciens clients ou de clients éventuels ayant eu affaire à elle (le plaignant).

Les sociétés se rappelleront qu'elles sont tenues de tenir des dossiers qui démontrent leur conformité aux obligations relatives au traitement des plaintes prévues au sous-paragraphe *m* du paragraphe 2 de l'article 11.5.

Politiques de traitement des plaintes

Un système efficace de traitement des plaintes devrait traiter toutes les plaintes et tous les différends, officiels ou non, promptement et de manière équitable. Pour traiter les plaintes de façon équitable, il devrait comporter des normes permettant la réalisation d'une enquête et d'une analyse factuelles des questions liées aux plaintes qui soient objectives.

Nous estimons que les sociétés inscrites devraient appliquer dans la collecte des faits une approche équilibrée qui tienne compte de façon objective des intérêts des personnes suivantes:

- du plaignant;
- du représentant inscrit;
- de la société.

Les sociétés inscrites ne devraient pas limiter leur examen et leur traitement des plaintes à celles qui concernent d'éventuelles infractions à la législation en valeurs mobilières.

Suivi des plaintes

La politique de traitement des plaintes de la société devrait prévoir une procédure précise de déclaration des plaintes aux supérieurs afin de permettre la détection des plaintes fréquentes et répétitives ayant le même objet, car leur accumulation pourrait indiquer un problème sérieux. Les sociétés devraient prendre les mesures qui s'imposent pour régler ce genre de problèmes dès qu'ils se présentent.

Réponse aux plaintes

Types de plaintes

Toutes les plaintes portant sur l'une des questions suivantes devraient donner lieu à une réponse initiale puis à une réponse détaillée de la part de la société, par écrit et dans un délai raisonnable:

- les activités de courtage et de conseil;
- un manquement à l'obligation de confidentialité envers le client;
- le vol, la fraude, le détournement ou la contrefaçon;
- la présentation d'information fausse ou trompeuse;
- un conflit d'intérêts non déclaré ou visé par une interdiction;
- des opérations financières personnelles avec le client.

La société peut estimer qu'une plainte portant sur une question autre que celles énumérées ci-dessus peut néanmoins être de nature assez sérieuse pour nécessiter une réponse de la manière indiquée ci-dessous. Pour ce faire, il faut dans tous les cas évaluer si l'investisseur peut raisonnablement s'attendre à recevoir une réponse écrite à sa plainte.

Plaintes communiquées autrement que par écrit

Nous ne nous attendons pas à ce que les plaintes portant sur les questions susmentionnées qui sont communiquées verbalement et ne sont pas jugées sérieuses compte tenu des attentes raisonnables de l'investisseur donnent lieu à une réponse écrite. Toutefois, les plaintes verbales

devraient recevoir autant d'attention que les plaintes écrites. Lorsqu'une plainte communiquée verbalement n'est pas exprimée clairement, la société peut demander au plaignant de la mettre par écrit et devrait lui fournir toute l'aide raisonnable requise à cette fin.

La société a le droit de s'attendre à ce que le plaignant mette par écrit une plainte verbale imprécise pour tenter d'éliminer toute confusion quant à la nature du problème. S'il appert clairement que la plainte verbale est frivole, nous ne nous attendons pas à ce que la société offre son aide pour la mettre par écrit. Elle peut néanmoins demander au plaignant de le faire par lui-même.

Délai de réponse aux plaintes

Les sociétés devraient:

- envoyer une réponse initiale écrite au plaignant dans les plus brefs délais; nous considérons qu'une réponse initiale devrait être envoyée dans un délai de 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte;

- fournir une réponse détaillée à toutes les plaintes portant sur les questions énumérées sous la sous-rubrique «Types de plaintes» indiquant la décision prise par la société au sujet de la plainte.

La société pourrait également souhaiter utiliser sa réponse initiale pour demander au client des précisions ou des renseignements supplémentaires.

Les obligations relatives à l'information à fournir sur le service de règlement des différends ou de médiation payé par la société sont exposées ci-dessous.

Nous invitons les sociétés à régler dans les 90 jours les plaintes portant sur ces questions.

13.16. Service de règlement des différends

En vertu de l'article 13.15, la société inscrite est tenue de documenter et de traiter chaque plainte qu'elle reçoit au sujet de tout produit ou service offert par elle ou ses représentants. L'article 13.16 prévoit le recours à un service indépendant de règlement des différends ou de médiation aux frais de la société pour ces plaintes dans les cas où la procédure interne de traitement des plaintes de cette dernière ne s'est pas traduite en temps opportun par une décision rapide donnant satisfaction au client.

Les sociétés inscrites peuvent être tenues d'offrir à leurs frais un service indépendant de règlement des différends ou de médiation à tout client dont la plainte répond aux critères suivants:

- elle concerne une activité de courtage ou de conseil de la société ou de ses représentants;

- elle est déposée dans les 6 ans suivant la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de l'acte ou de l'omission dont elle découle ou qui y est lié.

La société inscrite doit fournir au client de l'information sur ce qui suit dès que possible après le dépôt d'une plainte (par exemple, lorsqu'elle accuse réception de la plainte ou envoie sa réponse initiale) et de nouveau lorsqu'elle l'informe de sa décision:

- ses obligations prévues à l'article 13.16;

- la procédure à suivre pour qu'un service indépendant de règlement des différends ou de médiation à ses frais soit mis à la disposition du client;

- le nom du service indépendant qui sera mis à la disposition du client (à l'extérieur du Québec, il s'agit normalement de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), comme il est exposé ci-dessous) et la manière dont il peut communiquer avec ce service.

Le client peut transférer une plainte admissible au service indépendant de règlement des différends ou de médiation dans 2 cas:

- si la société ne l'avise pas de sa décision dans les 90 jours suivant la réception de la plainte (le fait d'informer le client qu'elle prévoit prendre une décision après le délai de 90 jours «n'arrête pas le compteur»); le client a alors le droit de transférer la plainte immédiatement ou à une date ultérieure, jusqu'au moment où la société l'avise de sa décision;

- si la société l'a avisé de sa décision (dans un délai de 90 jours ou plus) et qu'il n'en est pas satisfait, il dispose de 180 jours pour transférer la plainte.

Dans les 2 cas, le client peut transférer la plainte en communiquant directement avec le service indépendant.

Nous estimons que le service indépendant, la société et le client peuvent parfois, pour une question d'équité, convenir de délais plus longs que les 90 et 180 jours prévus. Nous reconnaissons que, dans les cas où le client ne collabore pas lorsqu'il reçoit des demandes d'information raisonnables relativement à une plainte, la société peut avoir de la difficulté à prendre une décision rapidement. Nous nous attendons à ce que le service indépendant en tienne compte lorsqu'il prend sa décision ou formule des recommandations.

Le client doit convenir que le montant de toute indemnisation recommandée par le service indépendant n'excédera pas 350 000 $. Ce plafond s'applique seulement au montant qui peut être recommandé. Avant d'être transférée au service indépendant, la plainte déposée auprès d'une société inscrite peut comprendre une réclamation plus élevée.

Sauf au Québec, la société inscrite doit prendre des mesures raisonnables pour offrir à ses clients les services de l'OSBI comme service de règlement des différends ou de médiation. Nous nous attendons entre autres à ce que la société maintienne son adhésion à l'OSBI à titre de «firme participante» et à ce qu'elle participe au processus de règlement des différends enclenché à la suite de toute plainte conformément à son obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité dans ses relations avec ses clients. La société devrait notamment conclure des ententes de consentement avec ses clients conformément aux procédures de l'OSBI.

Étant donné que l'article 13.16 ne s'applique pas aux plaintes présentées par des clients autorisés qui ne sont pas des personnes physiques, nous ne nous attendons pas à ce qu'une société desservant uniquement cette clientèle maintienne son adhésion à l'OSBI.

La société inscrite ne devrait pas mettre à la disposition du client en même temps les services de l'OSBI et ceux d'un autre service indépendant de règlement des différends ou de médiation. Ce chevauchement ne serait pas conforme à l'obligation de prendre des mesures raisonnables pour que l'OSBI soit le service indépendant offert au client. Sauf au Québec, nous nous attendons à ce que le client ne fasse appel à d'autres fournisseurs de services pour l'application de l'article 13.16 que dans des circonstances exceptionnelles.

Nous jugerions que la société manquerait gravement à ses obligations si elle faisait de fausses déclarations au sujet des services de l'OSBI ou exerçait des pressions sur le client pour qu'il refuse ceux-ci.

Si le client ne souhaite pas saisir l'OSBI de sa plainte ou abandonne une plainte dont celui-ci est saisi, la société inscrite n'est pas tenue de fournir un autre service à ses frais. Elle ne doit offrir à ses frais qu'un seul service de règlement des différends ou de médiation par plainte.

L'article 13.16 n'interdit pas au client de chercher d'autres solutions, et notamment de s'adresser aux tribunaux.

Les personnes inscrites membres d'un OAR, y compris celles inscrites au Québec, doivent aussi respecter les règles de l'OAR qui leur sont applicables en ce qui a trait à la prestation de services indépendants de règlement des différends ou de médiation.

Personnes inscrites exerçant des activités dans d'autres secteurs

Certaines personnes inscrites sont inscrites ou détiennent un permis pour exercer également des activités dans d'autres secteurs, comme les assurances. Elles devraient informer leurs clients de l'existence et du fonctionnement des mécanismes de règlement des plaintes dans chaque secteur.

Section 6 Sous-conseillers inscrits

13.17. Dispense de certaines obligations pour les sous-conseillers inscrits

L'article 13.17 prévoit une dispense de certaines obligations liées aux clients pour les sous-conseillers inscrits. Ces obligations ne sont pas nécessaires puisque dans une entente conclue sur des services de sous-conseil, le client du sous-conseiller est une autre personne inscrite. Nous rappelons aux personnes inscrites que ces dispenses ne s'appliquent pas si le client n'est pas une personne inscrite. Cette dispense est conditionnelle, notamment, à ce que l'autre personne inscrite ait conclu une entente avec son client où il assume toute perte découlant du manquement du sous-conseiller à certaines obligations. Nous nous attendons à ce que la personne inscrite qui assume cette responsabilité effectue un contrôle diligent initial et continu approprié relativement au sous-conseiller et qu'elle s'assure, avant de faire des recommandations ou de prendre des décisions d'investissement fondées sur les conseils de ce dernier, que le placement convienne à son client.

Nous nous attendons également à ce que l'autre personne inscrite et le sous-conseiller tiennent des registres de leurs opérations et que l'autre personne inscrite tienne des registres des contrôles diligents effectués à l'égard du sous-conseiller. Se reporter à la partie 11 de la présente instruction générale pour des indications supplémentaires.

Section 7 Communications trompeuses

13.18. Communications trompeuses

Désignations et titres professionnels trompeurs

L'article 13.18 interdit à toute personne inscrite, dans ses relations directes avec le client, d'utiliser notamment des titres et des désignations dont on pourrait raisonnablement s'attendre à ce qu'ils induisent des clients actuels et éventuels en erreur. Certains titres peuvent porter à confusion pour l'investisseur moyen ou laisser entendre qu'une personne physique inscrite occupe une fonction particulière auprès de la société ou possède une expertise particulière. De même, ils peuvent créer des attentes chez certains clients ou contribuer à instaurer un climat de confiance, d'assurance et de prestige qui n'est pas fondé. La société inscrite doit tenir compte de ces facteurs avant d'autoriser ses personnes physiques inscrites à utiliser un titre précis dans le cadre des relations directes avec le client. On devrait porter une attention particulière à l'utilisation de titres qui évoquent une expertise dans les questions liées aux ainés ou à la planification de la retraite pour veiller à ce que toute personne physique inscrite utilisant un tel titre soit compétente en la matière.

Lorsqu'elle doit déterminer si une désignation est trompeuse, la société inscrite devrait évaluer si elle remplit les conditions suivantes :

- elle est assortie d'un programme d'études et d'un processus d'examen rigoureux;
- elle prévoit des exigences en matière d'expérience;
- elle est accordée par un organisme de bonne réputation.

La société inscrite doit être consciente que certains types de clients, notamment les personnes âgées, sont davantage vulnérables aux désignations trompeuses. Si elle autorise ses personnes physiques inscrites à utiliser des désignations de quelque sorte que ce soit, notamment celles laissant croire à une expertise en planification de la retraite, doit appliquer des procédures pour confirmer qu'elles ne sont pas trompeuses.

Nature de la relation avec les clients et des produits et services offerts

Toute publicité de la société inscrite exagérant les produits et services offerts au client pourrait raisonnablement induire celui-ci en erreur quant aux produits et services qui seront fournis et à la nature de la relation entre les deux.

Le fait pour une société inscrite d'offrir principalement ou seulement des produits exclusifs ou des produits créés par un membre du même groupe, et de se présenter comme une société offrant une vaste gamme de produits pourrait raisonnablement induire un client en erreur quant aux produits qui seront fournis et à la nature de la relation.

Le fait pour une société inscrite ou ses personnes physiques inscrites de se présenter comme engagées dans une relation assimilable à celle d'un fiduciaire avec ses clients sans toutefois respecter la norme fiduciaire pourraient raisonnablement induire un client en erreur quant à la nature de leur relation.

Titres, désignations, récompenses ou reconnaissances fondés sur le volume de ventes ou le chiffre d'affaires généré

Le volume de ventes ou le chiffre d'affaires généré par la personne physique inscrite se distingue de ses compétences, de son expérience et de sa qualification. Toute désignation, toute récompense, toute reconnaissance ou tout titre à l'apparence prestigieuse qui est associé au volume de ventes ou au chiffre d'affaires généré par la personne physique inscrite pourrait raisonnablement induire un client en erreur quant à ses compétences, son expérience et sa qualification.

Par exemple, si l'appartenance d'une personne physique au « club du président » de la société inscrite est partiellement ou entièrement fondée sur le volume de ventes ou le chiffre d'affaires qu'elle a généré, elle ne peut utiliser cette reconnaissance ou récompense.

Titres de direction

La personne physique inscrite, dans ses relations directes avec des clients, ne peut utiliser un titre de direction, comme celui de président ou de vice-président, que si sa société parrainante l'a dûment nommée à ce titre en vertu du droit des sociétés applicable. L'utilisation d'un titre de direction demeure également soumise à la règle générale énoncée au paragraphe 1 de l'article 13.18 et avant de l'approuver, la société doit évaluer si le titre de direction pourrait être trompeur.

PARTIE 14 TENUE DES COMPTES DES CLIENTS – SOCIÉTÉS

Si le client y consent, les documents prévus par la présente partie peuvent lui être transmis électroniquement. Pour plus de renseignements, se reporter à l'Instruction générale 11-201.

Section 1 Gestionnaires de fonds d'investissement

L'article 14.1 établit l'application restreinte de la partie 14 aux gestionnaires de fonds d'investissement. Les articles de la partie 14 qui s'appliquent aux gestionnaires de fonds d'investissement exerçant leurs activités à ce titre se limitent à l'article 14.1.1, à l'article 14.5.2, à l'article 14.5.3, à l'article 14.6, à l'article 14.6.1, à l'article 14.6.2, au paragraphe 5 de l'article 14.12 et à l'article 14.15. Le gestionnaire de fonds d'investissement qui est aussi inscrit à titre de courtier ou de conseiller (ou des 2) est assujetti aux articles de la partie 14 visant les activités exercées à ces titres.

L'article 14.1.1 oblige les gestionnaires de fonds d'investissement à fournir l'information dont ils disposent sur le coût des positions, les frais d'acquisition reportés et les autres frais déduits de la valeur liquidative des titres, ainsi que les commissions de suivi versées aux courtiers et conseillers dont certains clients détiennent des titres des fonds du gestionnaire de fonds d'investissement. L'information doit être fournie dans un délai raisonnable pour permettre aux courtiers et conseillers de respecter leurs obligations d'information du client. Il s'agit d'une obligation fondée sur des principes. Le gestionnaire de fonds d'investissement doit collaborer avec les courtiers et les conseillers qui placent les produits du fonds pour déterminer quelle information il doit leur communiquer pour leur permettre de satisfaire à leurs obligations d'information du client. L'information et les dispositions prises pour sa transmission peuvent varier en fonction des modèles d'exploitation et des systèmes d'information.

Section 2 Information à fournir aux clients

14.2. Information sur la relation

Les personnes inscrites devraient veiller à ce que les clients comprennent avec qui ils font affaire. Elles devraient exercer toutes les activités nécessitant l'inscription sous leur nom légal ou commercial déposé complet. Les contrats, les avis et les relevés de compte, entre autres documents, devraient contenir leur nom légal complet.

Contenu de l'information sur la relation

Le paragraphe 1 de l'article 14.2 établit le principe général selon lequel la société inscrite doit transmettre au client toute l'information qu'un investisseur raisonnable jugerait importante en ce qui concerne sa relation avec la personne inscrite. La société doit se rappeler que si, bien souvent, l'information prévue au paragraphe 2 de l'article 14.2 suffira, il ne s'agit pas d'une liste exhaustive et que le principe général s'appliquera toujours à la relation client-personne inscrite.

La forme de l'information sur la relation prévue à l'article 14.2 n'est pas prescrite. La société inscrite peut la fournir dans un seul document ou dans des documents distincts qui donnent ensemble l'information requise.

L'information sur la relation ~~devrait être~~qui doit être transmise conformément au paragraphe 1 de l'article 14.2 sert à établir et à confirmer les attentes des clients quant aux services et aux produits qui leur seront offerts par l'entremise de la personne inscrite. Il est donc primordial qu'elle soit communiquée selon les indications sur les communications avec les clients figurant à l'article 1.1 de la présente instruction générale. Nous encourageons les personnes inscrites à éviter d'utiliser des termes techniques et des acronymes dans les communications avec leurs clients. Pour satisfaire à ses obligations en vertu de l'article 14.2, la personne physique inscrite doit passer suffisamment de temps avec ses clients, à l'occasion d'une rencontre en personne ou d'une conversation téléphonique, ou par d'autres moyens compatibles avec ses activités, pour leur expliquer adéquatement l'information qui leur est transmise. Nous nous attendons à ce que la société possède des politiques et procédures prévoyant que la personne physique inscrite fasse la preuve qu'elle a agi de la sorte. Ce qui est considéré comme «suffisant» dépendra des circonstances, notamment de la compréhension par le client des documents transmis.

La preuve de la conformité aux obligations relatives à l'information à fournir au client au moment de l'ouverture d'un compte, avant d'effectuer une opération et à d'autres moments, peut prendre la forme de notes détaillées des réunions ou des discussions avec le client, de confirmations signées par le client ou d'enregistrements de conversations téléphoniques, par exemple.

Mesures à prendre pour promouvoir la participation du client

La société inscrite devrait aider ses clients à comprendre sa relation avec eux. Elle devrait les encourager à participer activement à la relation et leur fournir de l'information et des communications claires et pertinentes en temps opportun.

La société inscrite devrait notamment encourager et aider ses clients à faire ce qui suit:

- **Tenir la société à jour**. Les clients devraient être encouragés à:

  - fournir des renseignements complets et exacts à la société et aux personnes physiques inscrites qui agissent pour son compte;

  - informer rapidement la société de tout changement dans les renseignements les concernant susceptible de modifier les types de placements qui leur conviennent, comme un changement dans leur revenu, leurs objectifs de placement, leur ~~tolérance au~~profil de risque, l'horizon temporel de leurs placements ou leur valeur nette.

- **S'informer**. Les clients devraient:

  - recevoir de l'aide pour comprendre les risques et rendements potentiels des placements;

- être encouragés à lire attentivement la documentation publicitaire fournie par la société;

- être encouragés à consulter au besoin un spécialiste, comme un juriste ou un comptable, afin d'obtenir des conseils juridiques ou fiscaux.

- **Poser des questions**. Les clients devraient être encouragés à:

  - demander à la société de l'information sur toute question relative à leur compte, à leurs opérations, à leurs placements ou à la relation avec elle ou une personne physique inscrite agissant pour son compte.

- **Suivre leurs placements de près**. Les clients devraient être encouragés à:

  - lire l'information sur leur compte fournie par la société;

  - prendre régulièrement connaissance de la composition et du rendement de leur portefeuille.

Type de compte

Le sous-paragraphe *a* du paragraphe 2 de l'article 14.2 oblige la société à fournir une description de la nature ou du type de compte du client. Pour comprendre sa relation avec la société, le client doit connaître le fonctionnement de son compte. Voici des exemples d'informations pertinentes :

- le seuil minimal en matière de taille de compte, le cas échéant;

- s'il s'agit d'un compte à honoraires ou si des commissions seront payables;

- les limites sur les produits ou services offerts pour les comptes de ce type, le cas échéant.

Les autres obligations prévues dans cet article s'inscrivent dans la même optique.

Indication du lieu et du mode de détention des actifs ou d'accès aux actifs des clients, y compris les risques et avantages pertinents qui en découlent

En vertu des sous-paragraphes *a.1* et *a.2* du paragraphe 2 de l'article 14.2, la société inscrite doit indiquer au client le lieu et le mode de détention des actifs ou d'accès aux actifs, y compris les risques et avantages pertinents qu'ils comportent pour lui. Les risques varieront selon le type d'entente de garde conclue. En général, l'information fournie devrait préciser au moins les points suivants:

- le ou les modes de détention des actifs du client, et les risques associés;

- le ou les modes d'accès aux actifs par la société inscrite, et les risques associés;

- si les actifs du client sont détenus en tout ou en partie par un dépositaire qualifié;

- si le dépositaire a recours à un sous-dépositaire, dans les cas où la société inscrite donne instruction du choix du dépositaire, ou prend des mesures à cet égard;

- si le dépositaire choisi n'est pas indépendant de la société inscrite, et si celle-ci a accès aux actifs du client en raison de cette relation;

- dans le cas où les fonds et les titres du client sont détenus par un dépositaire étranger ou un courtier étranger conformément au paragraphe 3 de l'article 14.5.2, au paragraphe 2 de l'article 14.6, à l'article 14.6.1 ou à l'article 14.6.2, le fondement de la décision de recourir à ce dépositaire ou à ce courtier et une description des risques qui en découlent, notamment la difficulté

possible pour le client de faire respecter ses droits et rapatrier ses actifs en cas de faillite ou d'insolvabilité du dépositaire ou courtier étranger.

Description des produits et services

En vertu du sous-paragraphe ~~*c*~~*b* du paragraphe 2 de l'article 14.2, la société doit fournir une description générale des produits et services ~~qu'elle offre au client. Nous nous attendons à ce que la description englobe tous les montants que le client pourrait avoir à payer pendant qu'il détient un type donné d'investissement, dont les frais de gestion associés aux organismes de placement collectif. La société inscrite qui investit exclusivement ou essentiellement les fonds de ses clients dans des titres émis par elle-même ou une partie liée devrait communiquer cette~~ qui seront offerts au client, notamment certains éléments d'information requis. Les restrictions en matière de revente visées à la disposition *i* de ce sous-paragraphe comprendraient, par exemple, l'obligation que les titres soient rachetés par l'émetteur, alors que les restrictions sur la liquidité comprendraient notamment les périodes de détention et l'absence de marché pour la plupart des titres du marché dispensé et certains produits exclusifs.

Conformément au sous-paragraphe *b.1* du paragraphe 2 de cet article, la société doit fournir une description générale de toute limite relative à la sélection des produits et services qui seront offerts au client, en indiquant notamment si elle offrira principalement ou seulement des produits exclusifs au client et s'il existe d'autres limites relatives à la sélection des produits ou services. Il est possible qu'elle soit limitée à des produits spécialisés en raison de sa catégorie d'inscription (comme le sont les courtiers en épargne collective et les courtiers sur le marché dispensé) ou des conditions dont son inscription est assortie, de même que de décisions commerciales de limiter les produits ou services qu'elle offre à ses clients en fonction de leur type de compte ou d'autres facteurs. Le cas du représentant inscrit ayant été assigné au compte du client et qui est soumis à des restrictions réglementaires ou commerciales relativement aux produits et services que la société offre à ce dernier en est un autre exemple.

L'obligation de la personne inscrite d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité avec ses clients et son obligation d'évaluer la convenance au client en donnant préséance aux intérêts de celui-ci exigent de la société qu'elle lui indique si aucun de ses produits ou services ne lui convient. Cette évaluation peut dépendre des objectifs de placement établis pour le compte du client. Par exemple, cela peut faire une différence si le compte est le principal instrument d'épargne retraite d'un investisseur individuel ou s'il s'agit d'un compte secondaire établi par un investisseur qualifié à des fins de spéculation sur les produits du marché dispensé.

Déclaration des conflits d'intérêts

Conformément au sous-paragraphe *e* du paragraphe 2 de l'article 14.2, la société doit déclarer les conflits d'intérêts. Elle devrait par ailleurs prendre note des obligations en la matière qui sont prévues aux paragraphes 5, 6 et 7 de l'article 13.4.

Description des frais et des autres formes de rémunération

En vertu des sous-paragraphes *f*, *g* et *h* du paragraphe 2 de l'article 14.2, la société inscrite doit fournir au client de l'information sur les frais de fonctionnement et les frais liés aux opérations qu'il pourrait avoir à payer ~~pour acheter, vendre et conserver des investissements ainsi qu'une description générale de toute rémunération versée à la société par une autre partie. À titre d'exemple, la rémunération versée comprend notamment les commissions versées par des émetteurs et les primes reçues de sociétés membres du même groupe à l'égard des investissements du client.~~ainsi que sur toute rémunération de tiers, comme les commissions de suivi et les commissions consenties par l'émetteur, notamment des options et des bons de souscription, qui peut être versée à la société relativement au client. Ces obligations ont été rédigées en termes généraux et nous nous attendons à ce que la société veille à ne pas omettre ni dissimuler l'information requise.

Les frais exigibles du client et la rémunération que la société inscrite peut recevoir de tiers à l'égard du client varient en fonction de leur type de relation et de la nature des services et des produits de placement offerts. La société n'a pas à fournir d'information sur tous les types de comptes qu'elle offre ni sur les frais y afférents si cela ne s'applique pas à la situation du client.

L'expression «frais de fonctionnement» est définie en termes généraux à l'article 1.1 et englobe, par exemple, les frais de service, les frais d'administration, les frais de garde, les frais de gestion, les frais de transfert, les frais de fermeture de compte, les frais annuels des régimes enregistrés et les autres frais relatifs au maintien et à l'utilisation d'un compte qui sont payés à la personne inscrite. Dans le cas de la société inscrite qui exige un montant forfaitaire pour le fonctionnement du compte, par exemple un pourcentage des actifs gérés, ces frais constituent des frais de fonctionnement. Nous ne nous attendons pas à ce que la société qui facture un montant forfaitaire présente de façon détaillée chaque élément couvert par ces frais.

L'expression «frais liés aux opérations» est également définie en termes généraux à l'article 1.1 et englobe, par exemple, les commissions, les frais de transaction, les frais d'échange ou de changement, la rémunération au rendement, les frais pour les opérations à court terme et les frais d'acquisition ou de rachat qui sont payés à la personne inscrite. Même si nous ne considérons pas les «écarts de taux de change» comme des frais liés aux opérations, nous encourageons les sociétés à adopter comme pratique exemplaire d'inclure dans les confirmations d'exécution et les rapports sur les frais et les autres formes de rémunération une mention générale précisant qu'elles peuvent avoir réalisé un gain ou subi une perte à la suite d'une opération de change.

Les frais de fonctionnement et les frais liés aux opérations comprennent seulement les frais que le client paie à la société inscrite. Les frais payable à des tiers, comme les frais de garde, qui ne sont pas payés à la société inscrite, en sont exclus. Les frais de fonctionnement et les frais liés aux opérations comprennent les taxes de vente payées sur les montants facturés au client. Les personnes inscrites peuvent souhaiter aviser les clients lorsque les frais comprennent les taxes de vente, ou présenter séparément tous les éléments qu'ils comportent. Les retenues d'impôt ne seraient pas considérées comme des frais.

La personne inscrite devrait informer ses clients détenant des comptes gérés si elle reçoit une rémunération de tiers~~, comme des commissions de suivi, sur les titres achetés pour les clients,~~ et si cela peut modifier les frais que ~~ceux-ci~~les clients lui versent. Par exemple, les frais de gestion payés par un client sur la portion du compte géré constituée par les titres d'un organisme de placement collectif peuvent être inférieurs aux frais généraux payés sur le reste du portefeuille.

Description du contenu et de la périodicité de l'information communiquée au client

En vertu du sous-paragraphe *i* du paragraphe 2 de l'article 14.2, la société inscrite est tenue de fournir une description du contenu et de la périodicité de l'information à communiquer aux clients, notamment des documents suivants, selon le cas:

- les avis d'exécution visés à l'article 14.12;
- les relevés de compte visés à l'article 14.14;
- les relevés supplémentaires visés à l'article 14.14.1;
- l'information sur le coût des positions-titres visée à l'article 14.14.2;
- le rapport annuel sur les frais et les autres formes de rémunération visé à l'article 14.17;
- le rapport sur le rendement des placements visé à l'article 14.18.

On se reportera à la section 5 de la présente partie pour obtenir des indications sur les obligations d'information du client qui incombent aux sociétés inscrites.

~~Information~~Évaluation de la convenance au client et information relative à la connaissance du client

Le sous-paragraphe ~~*l*~~*k* du paragraphe 2 de l'article 14.2 oblige la ~~personne inscrite à fournir à ses~~société inscrite à informer ses clients de son obligation d'évaluation de la convenance au client (sous réserve de l'exception prévue au paragraphe 7 de l'article 14.2). Le sous-paragraphe *l* du paragraphe 2 de cet article oblige la société à fournir aux clients~~, à l'ouverture du compte,~~ un exemplaire de l'information relative à la connaissance du client les concernant. ~~Nous nous~~

98

~~attendons à ce que la société inscrite fournisse également au client~~Conformément au paragraphe 4.1 de l'article 13.2, la société est constamment tenue de mettre à jour l'information relative à la connaissance du client, ce qui signifie qu'elle doit transmettre à ce dernier l'information qu'elle a recueillie à son sujet à l'ouverture du compte et lors de la collecte de l'information mise à jour. Afin que cette information aide le client à comprendre sa relation avec la personne inscrite, conformément au principe énoncé au paragraphe 1 de l'article 14.2, nous nous attendons à ce qu'elle inclue une description des divers éléments (comme le «profil de risque» et «l'horizon temporel de placement») composant cette information, et qu'elle ~~explique la façon dont l'information sera utilisée pour évaluer la situation financière du client, ses objectifs de placement, ses connaissances en matière de placement et sa tolérance au risque dans le cadre de l'évaluation de la convenance des placements~~indique qu'elle servira à évaluer la convenance au client. L'obligation prévue au paragraphe 1 de l'article 14.2 est continue, de sorte que si cette information est mise à jour, elle doit également être transmise au client.

Indices de référence

Le sous-paragraphe *m* du paragraphe 2 de l'article 14.2 prévoit que la société inscrite doit fournir au client une explication générale de la façon de se servir des indices de référence du rendement des placements pour évaluer le rendement de ses placements ainsi que des choix dont il dispose pour obtenir d'elle de l'information sur les indices. Outre cet exposé de nature générale, rien n'oblige la société inscrite à fournir ce genre d'information à ses clients. Nous encourageons néanmoins les sociétés inscrites à adopter cette façon de faire comme pratique exemplaire. On trouvera des indications sur la présentation des indices de référence dans la présente instruction générale, à la fin de l'exposé sur le contenu du rapport sur le rendement des placements, à l'article 14.19.

Courtiers en plans de bourses d'études

Le sous-paragraphe *n* du paragraphe 2 de l'article 14.2 exige une explication des conditions importantes du plan de bourses d'études qui doivent être respectées pour éviter toute perte pour le client. Pour être complète, l'information pourrait comprendre toute option qui permettrait à l'investisseur de conserver des gains théoriques dans le cas où il ne pourrait effectuer tous les versements prévus par le plan ainsi que les frais rattachés à ces options.

Incidence des frais et des restrictions sur le rendement des placements

Conformément au sous-paragraphe *o* du paragraphe 2 de l'article 14.2, il faut fournir une explication générale de l'incidence possible des frais continus qui peuvent incomber au client ainsi que des frais qui peuvent lui être facturés, notamment leur effet cumulatif dans le temps. Nous soulignons que cette obligation s'applique au rendement des placements du client et non au rendement propre à un titre. La personne inscrite doit donc expliquer les incidences possibles des frais relativement aux comptes que le client possède auprès de la société.

Exécution d'ordres

En vertu des paragraphes 7 et 8 de l'article 14.2, le courtier dont la relation avec le client se limite à exécuter des opérations sur les directives d'un conseiller inscrit agissant au nom du client n'est tenu de fournir que de l'information limitée sur la relation. Dans une telle relation, chaque personne inscrite doit expliquer au client son rôle et ses responsabilités à son égard ainsi que les services et l'information que celui-ci peut s'attendre à recevoir.

14.2.1. Information à fournir sur les frais avant d'effectuer les opérations

Pour les comptes non gérés, l'article 14.2.1 exige de la société inscrite qu'elle informe le client des frais rattachés à une opération avant d'accepter des instructions de sa part. Cette information n'a pas à être fournie par écrit. Une communication verbale suffit pour satisfaire à l'obligation au moment de l'opération. Dans le cas d'un client qui effectue des opérations fréquemment, si la société a de bonnes raisons de croire que les frais «standards» applicables sont bien compris, il est possible de fournir une simple confirmation que les frais usuels s'appliquent au lieu d'en préciser le montant. En vertu de l'article 14.12, les frais doivent être précisés par écrit dans l'avis d'exécution.

Lors de l'achat de titres avec frais d'acquisition reportés, il est nécessaire de préciser au client qu'il pourrait avoir à payer des frais au rachat du titre et d'indiquer le barème qui s'appliquerait si le titre était vendu au cours de la période d'application des frais d'acquisition reportés. Le montant réel des frais d'acquisition reportés, s'il y a lieu, doit être indiqué lorsque le titre est racheté. Pour fournir l'information exigée sur les commissions de suivi et les frais de gestion de fonds d'investissement, les représentants de courtier peuvent attirer l'attention sur les renseignements figurant dans le prospectus ou dans l'aperçu du fonds si ce document est remis au moment de la souscription.

Dans le cas d'une opération visant un titre de créance, l'information communiquée avant l'opération devrait notamment comprendre un exposé sur la commission que la société inscrite recevra pour l'exécuter, le cas échéant. Elle devrait également préciser le nombre de points de base que représente ces frais ainsi que le montant en dollars correspondant ou une estimation raisonnable si elle ne connaît pas le montant réel des frais à ce moment.

Si le client investit dans des titres d'un organisme de placement collectif ou d'un autre véhicule qui comporte l'une des caractéristiques suivantes, ~~le représentant de la société devrait~~la personne inscrite doit expliquer brièvement ~~chacun des éléments suivants~~en quoi chacune d'elles consistent et leur incidence éventuelle sur le placement:

- les frais de gestion;

- les options de frais d'acquisition ou de frais d'acquisition reportés que le client peut choisir et une explication du mode de fonctionnement de ces frais; la société inscrite devrait donc aviser ses clients que les titres d'organisme de placement collectif avec frais d'acquisition reportés entraînent des frais exigibles au rachat qui s'appliquent selon un taux décroissant sur un nombre déterminé d'années, jusqu'à zéro; tous les autres frais de rachat ou frais sur les opérations à court terme susceptibles de s'appliquer devraient également être abordés;

- les commissions de suivi, le cas échéant, ou autres frais inclus dans le prix du titre;

- les options concernant les frais prélevés à l'acquisition, le cas échéant;

- les frais relatifs au changement ou à l'échange de titres par le client, le cas échéant (les «frais d'échange ou de changement»).

~~La personne inscrite peut aussi souhaiter~~Nous invitons les personnes inscrites à expliquer à ~~ses~~leurs clients le plus simplement possible ce que sont les commissions de suivi ~~sont incluses dans~~et les frais de gestion ~~facturés à leurs fonds d'investissement et~~des fonds afin qu'ils comprennent bien ces notions. À notre avis, cette explication doit préciser que les commissions de suivi ne constituent pas des frais supplémentaires qui lui sont payés par le client. Pour l'application du règlement, l'expression «commission de suivi» est définie en termes généraux à l'article 1.1 pour garantir que les paiements analogues à ce que l'on appelle communément les commissions de suivi sont assujettis à des obligations d'information similaires en vertu du règlement.

Opérations d'échange ou de changement

Effectuer une opération d'échange ou de changement à l'insu du client est contraire à l'obligation de la personne inscrite d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité. À notre avis, pour que cette obligation soit satisfaite, le client doit être avisé au préalable des frais associés à l'opération, de ce qui incite le courtier à l'effectuer (y compris des commissions de suivi plus élevées) et des éventuelles conséquences fiscales ou autres. Dans chaque cas, nous nous attendons à ce que le courtier explique pourquoi l'opération d'échange ou de changement est appropriée pour le client. Nous considérons que la communication au client d'information claire et complète sur les frais au moment de l'opération l'aidera à comprendre les répercussions des opérations envisagées et découragera les personnes inscrites d'effectuer des opérations afin de générer des commissions. Nous rappelons également aux personnes inscrites que leurs obligations en matière de convenance au client et de conflits d'intérêts s'appliquent à ce genre d'opération, tout comme leurs obligations en vertu des règles ou des indications des OAR.

Nous nous attendons à ce que les personnes inscrites indiquent tous les changements et les échanges de titres du client avec exactitude dans les avis d'exécution en précisant chaque opération d'achat ou de vente constituant le changement ou l'échange, conformément à l'article 14.12, et en donnant une description des frais exigibles qui y sont associés.

14.4. Relation de la société avec une institution financière

Pour s'acquitter de ses obligations envers les clients, la personne inscrite qui a une relation avec une institution financière devrait veiller à ce qu'ils sachent avec quelle entité juridique ils font affaire. Les clients peuvent notamment se le demander lorsque plusieurs sociétés de services financiers exercent des activités au même endroit. La personne inscrite peut recourir à plusieurs méthodes de différenciation, dont la signalisation et la communication d'information.

Section 3 Actifs des clients et des fonds d'investissement

14.5.2. Restriction en matière de garde autonome et obligation de garde par un dépositaire qualifié

L'article 14.5.2 prévoit les situations où la société inscrite doit veiller à ce que le dépositaire auquel sont confiés les fonds ou les titres du client ou du fonds d'investissement soit un dépositaire canadien. Si la société inscrite possède les fonds ou les titres d'un client ou d'un fonds d'investissement, nous nous attendons à ce qu'elle les transfère à un dépositaire canadien; si elle y a accès, elle devrait confirmer qu'ils sont détenus auprès d'un tel dépositaire. Dans le cas où elle donne instruction du choix du dépositaire, ou prend des dispositions à cet égard, nous nous attendons à ce qu'il s'agisse d'un dépositaire canadien.

Pour l'application de l'article 14.5.2, les «fonds et les titres d'un fonds d'investissement» devraient englober les fonds et les titres du portefeuille du fonds d'investissement, ainsi que les fonds que peut détenir le gestionnaire de fonds d'investissement en vue d'un placement dans des titres du fonds d'investissement ou du rachat de tels titres.

Le paragraphe 7 de l'article 14.14 prévoit les cas où un titre est considéré comme étant détenu par une société inscrite pour un client. Dans la présente section, nous considérons que les mots «détient» et «détenus» englobent les cas cités dans ce paragraphe. On trouvera à l'article 12.4 de la présente instruction générale des exemples de situations de détention des actifs ou d'accès à ceux-ci. Pour l'application de la présente section, nous nous attendons à ce que toutes les sociétés inscrites se fondent sur ces exemples pour établir si elles détiennent les actifs de clients ou y ont accès. Pour l'application de l'article 14.5.2, nous estimons que les mots «détenir ou avoir accès» ne s'entendent pas de la gestion en transit d'un chèque du client payable à un tiers.

Nous reconnaissons qu'il peut y avoir de bonnes raisons de recourir à un dépositaire étranger, notamment:

- le portefeuille du client ou du fonds d'investissement est composé exclusivement ou quasi exclusivement de titres étrangers;

- le client de la société inscrite ou le fonds d'investissement est résident d'un territoire étranger;

- le recours est nécessaire pour faciliter des opérations de portefeuille;

- cela est plus avantageux fiscalement pour le client ou le fonds d'investissement que de recourir à un dépositaire canadien.

Dans de telles circonstances, nous nous attendons à ce que les sociétés inscrites évaluent les risques et les avantages de recourir à un dépositaire étranger, et qu'elles évaluent ce qui est le plus avantageux pour le client. Voici quelques points dont il faut tenir compte:

- les protections qu'offre tout fonds de protection des épargnants approuvé ou reconnu par l'autorité comparativement au système d'indemnisation des investisseurs offert dans le territoire étranger;

- la solidité du régime de garde du territoire étranger;

- la possible difficulté pour le client ou le fonds d'investissement de faire respecter ses droits dans le territoire étranger;

- la possible difficulté pour le client ou le fonds d'investissement de faire rapatrier ses actifs en cas de faillite ou d'insolvabilité du dépositaire étranger;

- la nature de la réglementation à laquelle le dépositaire étranger est assujetti;

- la suffisance des capitaux propres du dépositaire étranger dans les circonstances.

La société inscrite a l'obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité dans ses relations avec son client, ou dans l'intérêt du fonds d'investissement, selon le cas. De plus, comme il est prévu au sous-paragraphe *b* du paragraphe 1 de l'article 11.1, elle devrait gérer les risques liés au recours à un dépositaire étranger conformément aux pratiques commerciales prudentes. Nous nous attendons par conséquent à ce qu'elle considère différentes options dans son évaluation, notamment si son client, ou le fonds d'investissement qu'elle gère, serait mieux servi en appliquant l'une des stratégies suivantes:

- le recours à un dépositaire canadien qui pourrait nommer un dépositaire étranger comme sous-dépositaire;

- la réduction de l'exposition du client ou du fonds d'investissement à un dépositaire étranger en particulier, notamment en ayant recours à plusieurs dépositaires étrangers.

Dans l'éventualité où les services d'un dépositaire étranger auraient été retenus, nous évaluerons cette pratique au cas par cas.

Lorsque des instruments de placement sont composés à la fois de titres et de dérivés, les obligations de garde prévues dans la présente section s'appliquent, sous réserve de ce qui suit:

- la définition prévue à l'article 14.5.1;

- la dispense relative aux sûretés de client subordonnée aux obligations de garde prévues par le *Règlement 94-102 sur la compensation des dérivés et la protection des sûretés et des positions des clients* (chapitre I-14.01, r. 0.001).

Dispenses de la restriction sur la garde autonome et de l'obligation de garde par un dépositaire qualifié

Les gestionnaires de fonds d'investissement sont réputés avoir accès aux actifs des portefeuilles des fonds d'investissement qu'ils gèrent et doivent veiller à ce que la garde de leurs fonds et de leurs titres soit confiée à un dépositaire qualifié en vertu de l'article 14.5.2. La dispense prévue au sous-paragraphe *d* du paragraphe 7 de cet article n'est pas ouverte aux gestionnaires de fonds d'investissement pour les fonds d'investissement sous leur gestion.

Les conseillers inscrits créent et utilisent souvent des fonds d'investissement pour investir les fonds de leurs clients. Ceux qui agissent également comme gestionnaire de fonds d'investissement devraient veiller à ce que la garde des fonds et des titres des fonds d'investissement qu'ils gèrent soit confiée à un dépositaire qualifié. Le sous-paragraphe *c* du paragraphe 7 de l'article 14.5.2 prévoit une dispense de l'obligation pour les sociétés inscrites de recourir à un dépositaire qualifié pour les titres émis par des fonds d'investissement, pourvu qu'ils soient inscrits dans les registres du fonds d'investissement ou de son agent des transferts, seulement au nom des clients des conseillers inscrits.

Hypothèques

Nous reconnaissons que les pratiques de garde relatives aux hypothèques peuvent être particulières et différer de celles appliquées à d'autres types de titres. Les hypothèques font l'objet d'une dispense de l'obligation de garde par un dépositaire qualifié et de la restriction sur la garde

autonome dans tous les territoires du Canada, pourvu que les conditions prévues au sous-paragraphe *f* du paragraphe 7 de l'article 14.5.2 soient respectées.

Interdiction visant la garde autonome et le recours à un dépositaire non indépendant sur le plan opérationnel

En vertu du paragraphe 1 de l'article 14.5.2, la société inscrite ne peut être le dépositaire ou le sous-dépositaire de ses clients ou des fonds d'investissement qu'elle gère, sauf dans certaines circonstances. Les paragraphes 5 et 6 de cet article prévoient que le dépositaire qualifié, ou l'institution financière canadienne lorsqu'il s'agit de fonds, doit être opérationnellement indépendant de la société inscrite, sauf dans certaines circonstances. Pour l'application du sous-paragraphe *b* des paragraphes 1 et 5 de l'article 14.5.2, nous considérons qu'un système de contrôles et de supervision possédant les caractéristiques suivantes gère les risques liés à la garde des fonds ou des titres pour le client ou le fonds d'investissement:

- la séparation des fonctions de garde des autres fonctions;
- la vérification des actifs des clients est effectuée par un tiers.

Même si la société inscrite n'est pas tenue de retenir les services d'un dépositaire qualifié en vertu du paragraphe 2 ou 3 de l'article 14.5.2, ou une institution financière canadienne en vertu du paragraphe 4, le recours à un dépositaire opérationnellement indépendant nous paraît prudent. L'article 12.4 de la présente instruction générale comporte des exemples de situations où il est possible d'avoir accès aux actifs de clients par l'intermédiaire d'un dépositaire non indépendant. La relation entre une société inscrite et un dépositaire non indépendant peut donner lieu à de graves conflits d'intérêts. Nous rappelons aux sociétés inscrites leur obligation de relever et de traiter les conflits d'intérêt en vertu de l'article 13.4. Dans les cas où un conflit d'intérêts ne peut être géré de manière équitable et efficace, la société inscrite devrait envisager d'avoir recours à un dépositaire indépendant.

Pratiques générales prudentes en matière de garde

Actifs autres que des fonds et des titres

L'article 14.6 prévoit l'obligation pour la société inscrite de détenir les actifs de clients ou de fonds d'investissement, notamment des titres, des fonds et d'autres types d'actifs, séparément de ses propres biens, et en fiducie. Conformément à la présente section, si les actifs sont détenus directement (par exemple, il ne s'agit ni de fonds ni de titres, ou la société inscrite se prévaut d'une dispense de l'obligation de recourir à un dépositaire qualifié), la situation sera évaluée au cas par cas.

Nous reconnaissons que, dans des cas restreints, il n'est peut-être pas possible de confier la garde de certains types d'actifs à un dépositaire qualifié. Dans le cas de lingots, par exemple, le dépositaire doit posséder de l'expérience dans l'entreposage et les services de garde de lingots et bien connaître les obligations en matière de manipulation et d'entreposage. Il est possible que ce genre de dépositaire ne corresponde pas à la définition d'un «dépositaire qualifié». Le cas échéant, nous nous attendons à ce que la société inscrite qui, si les actifs du client ou du fonds d'investissement avaient été des fonds et des titres, aurait été assujettie au paragraphe 2, 3 ou 4 de l'article 14.5.2, exerce la diligence et la compétence qui s'imposent dans le choix et la nomination (le cas échéant) du dépositaire. À cette fin, elle pourrait devoir examiner les installations, les procédures, les registres, la couverture d'assurance et la solvabilité du candidat. Nous nous attendons également à ce qu'elle revoie périodiquement les ententes de garde des actifs des clients et des fonds d'investissement.

Remise des relevés de compte de garde

Les sociétés inscrites devraient inciter les clients ou les fonds d'investissement, selon le cas, à leur confirmer qu'ils reçoivent des relevés de compte de leur dépositaire et à les comparer aux relevés qu'elles-mêmes leur envoient, le cas échéant.

Rapprochement avec les comptes des dépositaires

Les sociétés inscrites devraient régulièrement rapprocher leurs registres internes des actifs des clients ou des fonds d'investissement avec ceux du dépositaire.

Ententes de garde

Gestionnaires de fonds d'investissement

Les gestionnaires de fonds d'investissement devraient exercer la diligence et la compétence qui s'imposent dans le choix et la nomination du dépositaire des fonds d'investissement qu'ils gèrent. Nous nous attendons à ce qu'ils revoient périodiquement les ententes de garde de leurs fonds d'investissement. Ils devraient aussi évaluer si le dépositaire nommé fait preuve d'une diligence et d'une compétence raisonnables dans le choix et la surveillance de ses sous-dépositaires, si ces derniers répondent à la définition d'un «dépositaire qualifié» et si les dispositifs de séparation appropriés dans la chaîne de garde des actifs du portefeuille du fonds d'investissement sont respectés.

Les gestionnaires de fonds d'investissement devraient conclure une entente de garde écrite avec le dépositaire au nom des fonds d'investissement sous leur gestion. L'entente est censée aborder des questions clés, comme l'emplacement de l'actif du portefeuille, la nomination d'un sous-dépositaire, le cas échéant, la méthode de garde de l'actif du portefeuille, la norme de diligence du dépositaire et la responsabilité en cas de perte. Les fonds d'investissement sous le régime de prospectus sont assujettis à d'autres obligations relatives à la garde prévues par le *Règlement 81-102 sur les fonds d'investissement* (chapitre V-1.1, r. 39) et par le *Règlement 41-101 sur les obligations générales relatives au prospectus* (chapitre V-1.1, r. 14).

Sociétés inscrites autres que des gestionnaires de fonds d'investissement

Lorsque des sociétés inscrites autres que des gestionnaires de fonds d'investissement ont une influence sur le choix du dépositaire du client, nous estimons qu'elles devraient, comme pratique commerciale prudente, procéder à un contrôle diligent similaire à celui des gestionnaires de fonds d'investissement décrit brièvement ci-dessus. Il arrive souvent que ces sociétés inscrites donnent instruction au client de conclure une entente de garde, ou prennent des dispositions à cet égard. Or, elles ne sont habituellement pas parties à l'entente de garde conclue entre le client et le dépositaire à qui est confiée la garde de ses actifs. Nous nous attendons néanmoins à ce qu'elles comprennent les modalités importantes de l'entente de garde écrite et expliquent au client quel en est l'objet principal. Dans le cas où celle-ci autorise le recours à un sous-dépositaire, la société inscrite devrait en avertir le client et l'encourager à communiquer avec le dépositaire en cas de questionnement.

14.5.3. Fonds et titres détenus par un dépositaire qualifié

L'article 14.5.3 prévoit des obligations relatives au mode de détention des fonds et des titres par un dépositaire qualifié ou une institution financière canadienne. La société inscrite peut s'acquitter de l'obligation prévue au paragraphe *a* de cet article en vérifiant que les fonds et les titres du client ou du fonds d'investissement figurent sur le relevé de compte de garde de celui-ci, délivré par le dépositaire qualifié ou l'institution financière canadienne.

Le dépositaire qualifié peut prendre des dispositions pour que les titres soient déposés auprès d'un dépositaire central ou d'une chambre de compensation qui exploite un système de gestion en compte courant, notamment La Caisse canadienne de dépôt de valeurs Limitée, la Depository Trust Company ou tout autre dépositaire central ou chambre de compensation, canadien ou étranger, constitué en vertu des lois d'un pays ou d'une subdivision politique d'un pays et qui exploite un système de gestion en compte courant soit dans ce pays ou dans cette subdivision, soit entre plusieurs pays.

14.6. Garde en fiducie des actifs des clients et des fonds d'investissement par la société inscrite

L'article 14.6 oblige la société inscrite à détenir séparément et en fiducie les actifs des clients et des fonds d'investissement. Lorsqu'une société inscrite non membre d'un OAR n'est pas

tenue de recourir à un dépositaire qualifié, ou à une institution financière canadienne s'il s'agit de fonds, en vertu du paragraphe 2, 3 ou 4 de l'article 14.5.2, il nous paraît prudent que les actifs des clients ou du portefeuille des fonds d'investissement soient détenus en leur nom seulement, car les obligations en matière de capital des personnes inscrites non membres d'un OAR ne sont pas conçues pour tenir compte du surplus de risque associé à la détention de tels actifs au nom d'un prête-nom.

Les gestionnaires de fonds d'investissement peuvent détenir des fonds en vue de les investir dans des titres du fonds d'investissement ou à la suite du rachat de tels titres. Pour l'application de l'article 14.6, ces fonds en transit sont considérés comme des fonds et des titres du fonds d'investissement du gestionnaire de fonds d'investissement et sont assujettis aux obligations prévues à cet article. Certains gestionnaires de fonds d'investissement choisissent d'externaliser certaines fonctions administratives à un fournisseur de services, dont la comptabilité fiduciaire. En vertu de certaines conventions d'externalisation, le fournisseur de services peut détenir des fonds en vue de les investir dans des titres du fonds d'investissement ou à la suite du rachat de tels titres. Ces conventions devraient prévoir l'obligation pour les gestionnaires de fonds d'investissement de veiller à tout le moins à ce que les fonds soient détenus dans un compte en fiducie désigné auprès d'un dépositaire canadien, d'une institution financière canadienne, ou d'un dépositaire étranger (s'il est plus avantageux pour le fonds d'investissement de recourir à un dépositaire étranger plutôt qu'à un dépositaire canadien ou à une institution financière canadienne), et ce, séparément des biens du fournisseur de services.

Dans les cas où la convention d'externalisation prévoit que le fournisseur de services peut avoir accès aux fonds pour les investir dans des titres du fonds d'investissement ou à la suite du rachat de tels titres, ou avoir accès aux actifs du portefeuille du fonds d'investissement, nous rappelons aux gestionnaires de fonds d'investissement qu'ils ont la responsabilité de toutes les fonctions externalisées. Déléguer l'accès aux fonds en transit d'investisseurs ou aux actifs du portefeuille de fonds d'investissement peut accroître le risque de perte. Nous nous attendons à ce que les gestionnaires de fonds d'investissement exercent une surveillance et un contrôle diligent accrus pour s'assurer que le fournisseur de services a mis en place des contrôles appropriés et que les actifs des investisseurs sont suffisamment protégés.

14.6.1. Dispositions sur la garde concernant certaines marges ou sûretés

L'article 14.6.1 énonce les pratiques acceptables en matière de garde de marges auprès d'un courtier étranger ou d'une contrepartie étrangère dans le cadre de certaines opérations sur dérivés. Nous nous attendons à ce que l'évaluation du recours à un dépositaire étranger mentionnée à l'article 14.5.2 de la présente instruction générale s'applique également au courtier étranger visé au présent article.

En plus des pratiques de garde susmentionnées à l'égard de certains dérivés, la société inscrite peut aussi veiller à ce que les fonds ou les titres du client ou du fonds d'investissement soient livrés à une personne en exécution de ses obligations aux termes d'une convention de prêt, de mise en pension ou de prise en pension de titres, si la sûreté, le produit de la vente ou les titres acquis qui sont livrés au client ou au fonds d'investissement dans le cadre de l'opération sont sous la garde d'un dépositaire qualifié ou d'un sous-dépositaire du client ou du fonds d'investissement, conformément à la section 3 de la partie 14.

14.6.2. Dispositions sur la garde dans le cas de ventes à découvert

L'article 14.6.2 établit les pratiques acceptables en matière de garde des fonds ou des titres du client ou du fonds d'investissement déposés auprès d'un courtier étranger à titre de sûreté à l'égard d'une vente à découvert de titres. Nous nous attendons à ce que l'évaluation du recours à un dépositaire étranger mentionnée à l'article 14.5.2 de la présente instruction générale s'applique également au courtier étranger visé au présent article.

Section 4 Comptes des clients

14.10. Répartition équitable des possibilités de placement

Le conseiller qui répartit les possibilités de placement entre ses clients devrait avoir une politique d'équité contenant au moins les éléments suivants:

- la méthode de répartition du prix et de la commission entre les ordres des clients lorsque les opérations sont regroupées, notamment en blocs;

- la méthode de répartition des blocs d'opérations et des premiers appels publics à l'épargne entre les comptes des clients;

- la méthode de répartition des blocs d'opérations et des premiers appels publics à l'épargne entre les ordres des clients exécutés partiellement, notamment au prorata.

La politique d'équité devrait également porter sur toute autre situation dans laquelle les possibilités de placement doivent être réparties.

Section 5 Information communiquée aux clients

L'information est communiquée aux clients par compte, mais les exceptions suivantes d'appliquent:

- les titres qui ne sont pas détenus dans un compte (c'est-à-dire les titres indiqués dans un relevé supplémentaire) doivent être inclus dans le rapport relatif au compte dans lequel ils ont fait l'objet d'opérations;

- le paragraphe 4 de l'article 14.18 permet la transmission d'un seul rapport sur le rendement pour plusieurs comptes du client et la combinaison des titres qui ne sont pas détenus dans un compte, sur consentement écrit du client.

Les sociétés inscrites peuvent choisir la façon de satisfaire à leurs obligations en matière d'information du client dans le cadre prévu par le règlement. Nous les encourageons à combiner les relevés des clients, l'information sur le coût des positions et les rapports ou à les transmettre ensemble. Par exemple, le relevé de compte pourrait être combiné à un relevé supplémentaire pour les titres négociés dans un compte (mais non détenus dans celui-ci) et peut-être aussi à l'information sur le coût des positions, tous les 3 mois. Une fois par an, un relevé consolidé de ce genre pourrait être combiné au rapport sur les frais et les autres formes de rémunération ou transmis avec un document distinct combinant les deux rapports.

Nous estimons qu'intégrer, dans la mesure du possible et dans les limites des capacités des systèmes de la société, l'information communiquée aux clients permettrait à ces derniers de mieux l'utiliser, et qu'il est dans l'intérêt des personnes inscrites que leurs clients soient bien informés des services qu'elles offrent. Lorsque l'information communiquée au client est combinée dans un seul document ou transmise en un seul envoi, nous nous attendons à ce que la société inscrite mette chaque élément suffisamment en évidence pour qu'un investisseur raisonnable puisse le trouver facilement.

Conformément aux indications sur l'information claire et pertinente à fournir aux clients qui figurent à l'article 1.1 de la présente instruction générale, nous nous attendons à ce que les personnes inscrites présentent les relevés des clients et les rapports de façon compréhensible et expliquent, au besoin, quels titres sont inclus dans les différents relevés. La société inscrite devrait encourager ses clients à communiquer avec leur représentant de courtier ou représentant-conseil, ou avec elle directement, pour toute question sur leurs relevés et rapports. Nous nous attendons à ce que la société inscrite veille à ce que le client sache de quelle manière ses placements seront détenus (par exemple, par la société au nom d'un prête-nom ou auprès d'un émetteur au nom du client) et comprenne les diverses conséquences que cela aura sur des questions telles que l'information qui lui est fournie, la couverture du fonds de protection des épargnants dont il bénéficiera et la garde de son actif. La société inscrite qui effectue pour un client des opérations sur des titres du marché dispensé devrait expliquer pourquoi elle n'est pas toujours en mesure d'établir la valeur marchande des produits vendus sur ce marché ou de savoir si le client est toujours propriétaire des titres, ainsi que l'incidence que cela peut avoir sur l'information à fournir sur les titres du marché dispensé.

La responsabilité de produire ces relevés et rapports à l'intention du client revient à la société inscrite et non aux représentants, qui sont des personnes physiques. La société inscrite devrait avoir des politiques et procédures pour veiller à la supervision adéquate des

communications de ses représentants inscrits avec les clients en ce qui a trait à l'information à fournir.

L'obligation de produire et de transmettre une confirmation d'exécution, un relevé de compte, un relevé supplémentaire, l'information sur le coût des positions, un relevé du porteur, un relevé du courtier en plans de bourses d'études ou des rapports en vertu, respectivement, des articles 14.12, 14.14, 14.14.1, 14.14.2, 14.15, 14.16 et 14.17 et 14.18 peut être externalisée à un tiers fournisseur de services, qui agit comme mandataire de la société inscrite. Les services de tiers fournisseurs d'évaluations peuvent aussi être retenus à ces fins. Comme pour toutes les conventions d'externalisation, la personne inscrite a la responsabilité finale de cette fonction et doit superviser le fournisseur de services. On trouvera des indications supplémentaires sur l'externalisation à la partie 11 de la présente instruction générale.

La plupart des obligations d'information du client prévues à la partie 14 n'établissent pas de distinction entre les catégories de personnes inscrites. À l'exception de certaines dispositions s'appliquant expressément à une catégorie d'inscription particulière (telle que celle de courtier en plans de bourses d'études), les différences dans l'application de ces obligations aux divers courtiers inscrits ou conseillers inscrits découleront de leurs divers modèles d'exploitation. En particulier, les courtiers sur le marché dispensé qui ne sont pas inscrits également à titre de conseiller ou dans une autre catégorie de courtier pourraient juger que les obligations d'information du client ne s'appliquent pas toutes à leur modèle d'exploitation. L'Annexe F explique la manière dont ces obligations peuvent s'appliquer à certains courtiers actifs uniquement sur le marché dispensé.

14.11.1. Établissement de la valeur marchande

L'article 14.11.1 indique les principes à suivre pour établir la valeur marchande à communiquer au client.

Conformément au sous-paragraphe *a* du paragraphe 1 de l'article 14.11.1, la valeur marchande d'un titre émis par un fonds d'investissement qui n'est pas inscrit en bourse doit être établie en fonction de la valeur liquidative fournie par le gestionnaire de fonds d'investissement à la date pertinente.

En ce qui a trait aux autres titres, le sous-paragraphe *b* du paragraphe 1 de l'article 14.11.1 prévoit une hiérarchie des méthodes d'évaluation qui est fonction de la disponibilité de l'information pertinente. Les personnes inscrites sont tenues d'agir raisonnablement dans l'application des méthodes et nous comprenons que ce processus les obligera souvent à exercer leur jugement professionnel. Pour remplir les obligations d'information relative à la valeur marchande, il ne suffit pas que la société inscrite transmette aux clients l'information sur l'évaluation obtenue de l'émetteur. Nous nous attendons à ce qu'elle exerce son jugement professionnel quant à la fiabilité de l'information fournie par celui-ci aux fins du calcul de la valeur marchande conformément à la méthode applicable prescrite à l'article 14.11.1.

Lorsque les circonstances le permettent, la valeur marchande devrait être établie d'après le cours affiché sur un marché. Le cours correspond au dernier cours acheteur ou vendeur à la date pertinente ou au dernier jour de bourse avant cette date. Dans le cas d'un titre liquide pour lequel un cours fiable est affiché sur un marché, s'il est possible de faire la preuve, par une évaluation périodique, que l'évaluation fondée sur le «cours de fermeture» donne des valeurs marchandes essentiellement similaires à celles fondées sur les «derniers cours acheteur et vendeur», il pourrait être acceptable de l'utiliser. La société inscrite devrait veiller à ce que les cours utilisés pour établir la valeur marchande ne soient pas d'anciens cours ou des cours périmés ne reflétant pas les valeurs actuelles. Si la valeur courante d'un titre n'est établie sur aucun marché, la valeur marchande devrait être établie en se fondant sur les bulletins de marchés organisés ou les bulletins de cours entre courtiers.

Nous reconnaissons qu'il n'est pas toujours possible d'obtenir la valeur marchande par ces méthodes. Le cas échéant, nous accepterons une politique d'évaluation appliquée de façon uniforme et comprenant une procédure d'évaluation de la fiabilité de toute donnée d'entrée et hypothèse d'évaluation. Si possible, ces dernières devraient être fondées sur des données d'entrée observables ou des données observables de marché, comme les cours ou les taux de rendement de titres comparables et les taux d'intérêt affichés. Si aucune donnée d'entrée observable n'est

disponible, l'évaluation peut reposer sur des données d'entrée non observables et des hypothèses. Dans certains cas, il peut être raisonnable et approprié d'évaluer le titre au coût s'il ne s'est produit aucun événement subséquent important ayant une incidence sur la valeur (par exemple, un événement de marché ou une nouvelle collecte de capitaux par l'émetteur). Les données d'entrée «observables» et «non observables» sont des concepts établis dans les Normes internationales d'information financière (IFRS), et nous nous attendons à ce qu'ils soient appliqués en conformité avec ces normes.

Si, après avoir appliqué la méthode prescrite, la société inscrite estime raisonnablement qu'elle n'est pas en mesure d'établir la valeur marchande d'un titre, elle doit alors indiquer que la valeur est «indéterminable» et l'exclure des calculs figurant dans les relevés du client, comme il est prévu au paragraphe 3 de l'article 14.11.1.

Cette situation n'est pas la même que lorsque la valeur marchande établie pour le titre *est* de zéro. Toutefois, si la valeur marchande d'un titre ne peut être établie pendant une longue période, cela pourrait indiquer qu'elle devrait alors être de zéro.

Les circonstances suivantes peuvent servir à établir si la valeur marchande d'un titre est indéterminable:

- la position est non liquide;

- il y a peu de données financières disponibles concernant l'émetteur, voire aucune, ou elles sont périmées;

- il y a peu de données financières disponibles concernant des émetteurs comparables ou le secteur d'activité de l'émetteur, voire aucune;

- les données ne sont pas suffisantes pour appliquer la méthode d'évaluation prévue au sous-paragraphe *b* du paragraphe 1 de l'article 14.11.1, ou il a été établi que les résultats obtenus au moyen des différentes méthodes prescrites par les IFRS n'étaient pas fiables en raison de l'utilisation de données non fiables, ou les résultats indiquent une large fourchette de valeurs possibles;

- le coût d'acquisition du titre ne constitue plus une bonne estimation de la valeur marchande de celui-ci, car il ne se situe pas dans la fourchette des valeurs possibles.

Pour être en mesure de tenir compte de ces éléments, il est important que la société inscrite établisse et maintienne une politique stricte sur le nombre de jours après lesquels les dernières données disponibles seront considérées comme périmées.

Dès qu'il devient possible d'établir la valeur marchande d'un titre, la société inscrite doit commencer à la déclarer dans le relevé du client et l'ajouter aux valeurs marchandes d'ouverture ou aux dépôts qui entrent dans les calculs visés au paragraphe 1 de l'article 14.19. L'on s'attend à ce qu'elle le fasse si elle avait attribué au titre une valeur de zéro dans le calcul des valeurs marchandes d'ouverture ou des dépôts parce qu'elle ne pouvait établir sa valeur marchande conformément au paragraphe 7 de cet article. Cela aurait pour effet de réduire le risque de présenter une amélioration trompeuse du rendement du placement par le seul ajout de la valeur du titre aux autres calculs prévus à l'article 14.19. Si les dépôts utilisés pour acquérir le titre étaient déjà inclus dans le calcul des valeurs marchandes d'ouverture ou des dépôts, la société inscrite n'aurait pas à ajuster ces chiffres.

Nous encourageons les sociétés à adopter la pratique exemplaire consistant à communiquer le taux de change utilisé dans le calcul de la valeur marchande des titres qui ne sont pas libellés en dollars canadiens.

14.12. Contenu et transmission de l'avis d'exécution

L'article 14.12 oblige les courtiers inscrits à transmettre des avis d'exécution.

Le sous-paragraphe *b.1* du paragraphe 1 de l'article 14.12 prévoit que les courtiers inscrits doivent indiquer dans l'avis d'exécution le rendement à l'achat d'un titre de créance. Pour les titres

de créance non rachetables au gré de l'émetteur, il serait souhaitable de fournir le rendement à l'échéance, alors que pour les titres rachetables au gré de l'émetteur, le rendement jusqu'au rachat pourrait être plus utile.

En vertu du sous-paragraphe *c.1* du paragraphe 1 de l'article 14.12, la société inscrite peut indiquer le montant total de la rémunération (qui peut se composer d'une marge à la vente ou à l'achat, d'une commission ou d'autres frais de service) ou, selon le cas, le montant total de toute commission et, si elle a appliqué une marge à la vente ou à l'achat ou des frais de service autres qu'une commission, la mention générale prescrite. La mention est une obligation minimale et la société peut décider de fournir davantage de renseignements dans ses avis d'exécution.

Chaque opération devrait être déclarée dans la monnaie d'exécution. Si une opération est faite en devises dans un compte en dollars canadiens, le taux de change devrait être indiqué au client.

En vertu du paragraphe 7 de l'article 14.12, le courtier inscrit qui se conforme aux obligations prévues à l'article 14.12 relativement à l'achat ou à la vente de titres n'est assujetti à aucune des obligations correspondantes en matière de confirmation écrite prévues au paragraphe 1, 2 ou 3 de l'article 37 du *Securities Act* (R.S.N.L. 1990, c. S-13) de Terre-Neuve-et-Labrador, au paragraphe 1 de l'article 36 de la *Loi sur les valeurs mobilières* (L.R.O., 1990, c. S.5) de l'Ontario et au paragraphe 1 de l'article 42 du *The Securities Act, 1988* (S.S. 1988-89, c. S-42.2) de la Saskatchewan. À cet égard, la société qui est dispensée de l'application de l'article 14.12 et se conforme aux conditions de la dispense serait considérée comme s'étant conformée aux dispositions de cet article.

14.14. Relevés de compte

L'article 14.14 dispose que les courtiers et conseillers inscrits sont tenus de transmettre un relevé au client au moins tous les 3 mois. La forme du relevé n'est pas prévue par règlement, mais il doit contenir l'information prévue aux paragraphes 4 et 5 de l'article 14.14. Les types d'opérations devant être déclarés dans un relevé de compte comprennent les achats, les ventes ou les transferts de titres, les dividendes ou intérêts versés ou réinvestis, les frais ou charges et tout autre mouvement de compte. La société doit transmettre un relevé de compte qui contient l'information prévue au paragraphe 4 dès qu'une opération a été effectuée pour le client au cours de la période visée. La société n'aura à fournir l'information relative aux positions dans le compte visée au paragraphe 5 que si elle détient des titres appartenant au client dans un compte de ce dernier.

Aucune disposition de l'article 14.14 (ni de l'article 14.14.1) n'aborde la question des relevés consolidés, de sorte que la société inscrite doit fournir à chaque client un relevé pour chacun de ses comptes. Elle peut fournir à un client tout relevé supplémentaire jugé utile. Par exemple, il peut s'agir d'un relevé consolidé de fin d'exercice dans le cas où un client a demandé un rapport consolidé sur le rendement en vertu du paragraphe 4 de l'article 14.18.

14.14.1. Relevés supplémentaires

La société est tenue de transmettre des relevés supplémentaires dans les circonstances décrites au paragraphe 1 de l'article 14.14.1. Ces relevés doivent être transmis tous les 3 mois, sauf si le client demande à les recevoir chaque mois conformément au paragraphe 3 de cet article. Les obligations concernant la fréquence de transmission des relevés de compte et des relevés supplémentaires constituent des normes minimales. Les sociétés peuvent les transmettre plus fréquemment.

Le sous-paragraphe *g* du paragraphe 2 de l'article 14.14.1 oblige la société à fournir de l'information sur les fonds de protection des investisseurs applicables. Elle est toutefois dispensée de cette obligation, en vertu du paragraphe 2.1 de cet article, lorsque les titres du client sont détenus ou contrôlés par un membre de l'OCRCVM ou de l'ACFM. Les règles des OAR obligent les membres à adhérer à des fonds de protection des investisseurs spécifiés et prévoient l'information à fournir aux clients à leur sujet. Pour éviter de créer de la confusion chez les clients ou de leur fournir de l'information erronée, les personnes inscrites qui n'ont pas adhéré à un tel fonds devraient s'abstenir d'en aborder les modalités avec eux.

109

Les sociétés peuvent inclure les titres qui doivent faire l'objet de relevés supplémentaires dans un document qu'elles appellent relevé de compte, lorsque leurs clients s'attendent à ce que leurs comptes ne contiennent pas uniquement des titres détenus par elles, pourvu qu'elles remplissent les obligations relatives au contenu des relevés prévues aux articles 14.14 et 14.14.1.

14.14.2. Information sur le coût des positions-titres

L'article 14.14.2 prévoit la transmission trimestrielle de l'information sur le coût des positions pour les titres indiqués dans les relevés de compte et les relevés supplémentaires. Pour l'application de cet article, une position est «ouverte» lorsque la société inscrite qui transmet un relevé à un client acquiert ou détient pour la première fois des titres pour lui, ou obtient pour la première fois le pouvoir d'effectuer des opérations sur des titres (comme dans le cas des titres transférés dans un compte discrétionnaire d'un gestionnaire de portefeuille).

Cette information est un instrument de mesure du rendement des placements qui fournit aux investisseurs une comparaison à la valeur marchande de chacune de leurs positions ouvertes. Le coût des positions peut être soit le coût comptable, soit le coût d'origine des titres, chacun étant calculé selon les définitions données respectivement à ces expressions à l'article 1.1.

Le coût des positions ne constitue pas de l'information fiscale et la société inscrite ne peut s'écarter du sens attribué à l'expression «coût d'origine» ou «coût comptable» pour faire correspondre le coût des positions à leur coût fiscal. Les sociétés inscrites peuvent fournir le coût fiscal aux clients à titre d'information supplémentaire si elles le souhaitent, pourvu qu'elles leur expliquent clairement la différence. Si le traitement fiscal d'un titre constitue une partie importante de sa commercialisation auprès des investisseurs, nous nous attendons à ce que la société inscrite fournisse de l'information fiscale ainsi que l'information sur le coût des positions, conformément à son obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité dans ses relations avec ses clients.

Les sociétés inscrites doivent inclure la définition de «coût comptable» ou de «coût d'origine», selon la méthode choisie, dans le relevé ou le document où figure l'information sur le coût des positions, comme il est prévu au paragraphe 4 de l'article 14.14.2. Elles peuvent satisfaire à cette obligation en l'incluant dans une note de bas de page.

Le coût des positions de titres transférés peut être établi à partir de celui fourni par la société responsable du transfert si les conditions suivantes sont réunies:

- celle-ci est aussi assujettie à l'obligation de fournir l'information sur le coût des positions aux clients;

- la société destinataire du transfert n'a aucune raison de croire que l'information n'est pas fiable.

Dans les cas où les titres ont été transférés d'une autre société inscrite, la valeur marchande à la date du transfert peut aussi être utilisée. Les sociétés doivent préciser chaque position pour laquelle la valeur marchande a été utilisée au lieu du coût comptable ou du coût d'origine. Il est possible de fournir cette information dans une note de bas de page en indiquant, par exemple, que «l'information sur le coût comptable de la position n'étant pas disponible, nous avons utilisé la valeur marchande à la date du transfert comme coût de la position».

Dans le cas d'une position ouverte avant le 15 juillet 2015, il est possible de déclarer: *a)* le coût de la position, *b)* la valeur marchande de la position au 31 décembre 2015 ou *c)* la valeur marchande de la position à une date antérieure au 31 décembre 2015, si la société estime raisonnablement qu'elle dispose, à l'égard du compte du client, d'information enregistrée exacte sur le coût historique des positions, et que cette information à la date antérieure ne serait pas trompeuse pour le client. À titre d'exemple, il serait jugé raisonnable et non trompeur de choisir une date antérieure au 31 décembre 2015 pour une partie des positions de ses clients ouvertes avant le 15 juillet 2015 lorsque la société inscrite utilise cette date dans l'une des circonstances suivantes:

- pour tous les comptes ou les positions de clients transférés à la société au même moment;

- pour tous les clients sur le même système de déclaration, dans le cas où la société inscrite en compte plus d'un.

Lorsqu'une position s'accumule au fil du temps par une succession d'opérations (achats ou transferts), il est possible d'utiliser une moyenne pour en établir le coût. Celle-ci peut inclure l'information sur le coût comptable ou le coût d'origine utilisée pour certaines des opérations et la valeur marchande pour d'autres. S'il s'agit de la valeur marchande, l'information applicable devrait être modifiée au besoin. On indiquera, par exemple: «Le coût de cette position a été établi au moyen de la valeur marchande moyenne à la date du transfert de certains titres dans votre compte à son ouverture, et du coût comptable des titres achetés subséquemment pour votre compte.». Il est également permis de faire la distinction entre des positions détenues dans le même titre ayant été prises dans le cadre d'opérations distinctes en déclarant séparément les positions évaluées au coût comptable ou au coût d'origine et celles pour lesquelles la valeur comptable a été utilisée, au lieu d'en faire une moyenne et d'indiquer ainsi un seul chiffre. Cependant, cette option peut créer de la confusion chez les clients. Il faut donc fournir des notes explicatives claires si elle est choisie.

L'information sur le coût des positions doit être transmise au moins tous les trimestres. La société peut soit combiner cette information à celle d'un relevé de compte ou d'un relevé supplémentaire pour la période, soit l'envoyer séparément. Si elle choisit cette dernière option, elle doit la transmettre dans les 10 jours suivant la remise des relevés et aussi inclure l'information sur la valeur marchande figurant dans les relevés pour la période afin que le client soit en mesure de la comparer facilement. Bien que la société puisse transmettre les relevés prévus aux articles 14.14 et 14.14.1 plus fréquemment, l'information sur le coût des positions n'est requise que tous les 3 mois.

14.15. Relevés des porteurs

L'article 14.15 prévoit les obligations d'information du client applicables au gestionnaire de fonds d'investissement inscrit dans les cas où aucun courtier ni aucun conseiller n'est inscrit dans ses registres pour le porteur.

14.16. Relevés des courtiers en plans de bourses d'études

L'article 14.16 dispose que les articles 14.14, 14.14.1 et 14.14.2 ne s'appliquent pas au courtier en plans de bourses d'études qui transmet l'information prescrite au client au moins tous les 12 mois. Le paragraphe 4 de l'article 14.19 prévoit les obligations d'information sur le rendement pour les plans de bourses d'études.

14.17. Rapport sur les frais et les autres formes de rémunération

La société inscrite doit fournir aux clients un rapport annuel sur les frais qu'elle a facturés et les autres formes de rémunération qu'elle a reçues en rapport avec leurs placements. Les indications à ce sujet figurant à l'article 14.2 de la présente instruction générale contiennent des exemples de frais de fonctionnement et de frais liés aux opérations. Le rapport annuel doit comprendre l'information sur tous les frais de fonctionnement courants qui peuvent s'appliquer au compte du client. La société n'est tenue d'inclure que les frais relatifs aux services auxquels le client concerné est raisonnablement susceptible d'avoir recours au cours des 12 prochains mois.

Les indications relatives aux obligations d'information sur les titres de créance figurant à l'article 14.12 de la présente instruction générale sont aussi pertinentes pour l'application du sous-paragraphe *e* du paragraphe 1 de l'article 14.17.

Les plans de bourses d'études comportent souvent des frais d'adhésion payables en versements échelonnés sur les premières années d'investissement dans le plan. Le sous-paragraphe *f* du paragraphe 1 de l'article 14.17 oblige les courtiers en plans de bourses d'études à inclure dans leur rapport annuel sur les frais et les autres formes de rémunération un rappel concernant tout montant impayé au titre des frais d'adhésion.

Les paiements faits à la société inscrite ou à ses représentants inscrits par les émetteurs des titres ou d'autres personnes inscrites en lien avec les services nécessitant l'inscription fournis au client doivent être déclarés conformément au sous-paragraphe *g* du paragraphe 1 de l'article 14.17.

Cette obligation d'information vise notamment toute forme de paiement versé à la société ou à un de ses représentants en lien avec la vente de titres ou d'autres services nécessitant l'inscription fournis au client destinataire du rapport. Certaines commissions d'indication de clients, commissions de conclusion d'opération ou commissions d'intermédiaire, par exemple, sont des paiements à indiquer dans cette partie du rapport sur les frais et les autres formes de rémunération. Les commissions de suivi ne doivent pas y figurer, puisqu'elles font expressément l'objet du sous-paragraphe *h* de ce paragraphe.

La société inscrite doit déclarer les commissions de suivi reçues sur les titres de clients. Cette information doit être accompagnée de la mention prévue au sous-paragraphe *h* du paragraphe 1 de l'article 14.17. La mention doit être *semblable pour l'essentiel* à celle prescrite. La société inscrite peut donc la modifier en fonction de ses arrangements. Par exemple, la société qui reçoit un paiement visé par la définition de l'expression «commission de suivi» de l'article 1.1 à l'égard de titres qui ne sont pas des titres de fonds d'investissement peut modifier la mention en conséquence. Cette mention est le minimum requis. La société peut fournir des explications supplémentaires si elle juge que ses clients pourraient en bénéficier.

La société inscrite peut souhaiter diviser le rapport annuel sur les frais et les autres formes de rémunération en différentes sections présentant les frais qui lui ont été payés par le client ainsi que la rémunération qu'elle a reçue relativement au compte du client.

Les sociétés inscrites sont invitées à se servir du modèle de rapport sur les frais et les autres formes de rémunération figurant à l'annexe D de la présente instruction générale.

14.18. Rapport sur le rendement des placements

Lorsque plus d'une personne inscrite fournit des services se rapportant au compte d'un client, il revient à la société inscrite qui entretient une relation directe avec le client de produire le rapport sur le rendement. Par exemple, le conseiller inscrit qui est autorisé à effectuer des opérations dans le compte d'un client auprès d'un courtier inscrit doit fournir au client un rapport annuel sur le rendement des placements; cette obligation ne s'applique pas au courtier qui ne fait qu'exécuter les opérations selon les directives du conseiller ou qui fournit des services de garde à l'égard du compte du client.

Le rapport sur le rendement doit être fourni séparément pour chaque compte. Les titres du client à indiquer dans un relevé supplémentaire conformément à l'article 14.14.1, s'il y a lieu, doivent être inclus dans un rapport sur le rendement comprenant également les autres titres du compte dans lequel ils ont fait l'objet d'opérations. Cependant, il est prévu au paragraphe 4 de l'article 14.18 que, sur consentement du client, la personne inscrite peut lui transmettre un rapport consolidé. Elle peut également fournir un rapport consolidé sur le rendement pour plusieurs clients, par exemple les membres d'un groupe familial, mais seulement en complément aux rapports exigés en vertu de l'article 14.18.

14.19. Contenu du rapport sur le rendement des placements

Le paragraphe 5 de l'article 14.19 prévoit l'utilisation de textes, de tableaux et de graphiques dans la présentation du rapport sur le rendement des placements. Des notes explicatives et une définition de l'expression «taux de rendement total» doivent aussi y figurer. Ces obligations visent à faire en sorte que l'information soit aussi compréhensible que possible pour les investisseurs.

Pour aider les investisseurs à tirer le maximum de renseignements des rapports sur le rendement des placements et les inciter à discuter de façon approfondie avec leur représentant de courtier ou représentant-conseil inscrit, nous invitons les sociétés inscrites à réfléchir à la possibilité d'inclure ce qui suit:

- d'autres définitions des diverses mesures du rendement utilisées par la personne inscrite;
- de l'information supplémentaire qui met en valeur la présentation du rendement;
- un entretien avec les clients au sujet de ce que l'information signifie pour eux.

Les personnes inscrites ne devraient pas tromper le client en présentant un remboursement de capital d'une manière qui laisse entendre qu'il fait partie du rendement d'un placement.

Nous invitons également les représentants inscrits à échanger avec leurs clients, à l'occasion d'une rencontre en personne ou d'une conversation téléphonique, pour s'assurer qu'ils comprennent les rapports sur le rendement des placements ainsi que la façon dont l'information se rapporte à leurs objectifs de placement et à leur tolérance au risque.

Les sociétés inscrites sont invitées à se servir du modèle de rapport sur le rendement des placements figurant à l'annexe E de la présente instruction générale.

Valeur marchande d'ouverture, dépôts et retraits

En vertu des sous-paragraphes *a* et *b* du paragraphe 1 de l'article 14.19, la société inscrite doit indiquer la valeur marchande des fonds et des titres dans le compte du client au début et à la fin de la période de 12 mois couverte par le rapport sur le rendement des placements. La valeur marchande des fonds et des titres à l'ouverture du compte est présumée être égale à zéro.

En vertu des sous-paragraphes *c* et *d* du paragraphe 1 de l'article 14.19 et du paragraphe 1.1 de cet article, la société inscrite doit aussi indiquer la valeur marchande des dépôts et transferts de fonds et de titres dans le compte et celle des retraits et transferts de fonds et de titres du compte au cours de la période de 12 mois couverte par le rapport sur le rendement, ainsi que depuis l'ouverture du compte, sous réserve de certaines exceptions présentées ci-dessous. Les dépôts et les transferts dans le compte (qui ne comprennent pas les distributions réinvesties ou les produits d'intérêts) devraient être présentés séparément des retraits et transferts du compte.

Si un compte a été ouvert avant le 15 juillet 2015, la société inscrite doit présenter la valeur marchande de l'ensemble des fonds et des titres dans le compte du client à l'une des dates suivantes:

a) le 1er janvier 2016 ou une date antérieure si le premier rapport sur le rendement transmis au client couvrait l'année civile 2016 (se reporter au sous-paragraphe *c* du paragraphe 1.1 de l'article 14.19);

b) le 15 juillet 2015 ou une date antérieure si le premier rapport sur le rendement transmis au client couvrait une autre période (se reporter au sous-paragraphe *b* du paragraphe 1.1 de l'article 14.19).

La société inscrite peut choisir une date antérieure au 15 juillet 2015 ou au 1er janvier 2016, selon le cas, en vertu du sous-paragraphe *b* ou *c* du paragraphe 1.1 de l'article 14.19, seulement si elle estime raisonnablement qu'elle dispose, à l'égard du compte du client, d'information enregistrée exacte sur la valeur marchande historique, et que cette information à la date antérieure ne serait pas trompeuse pour le client. Comme pour l'information sur le coût des positions, à titre d'exemple, le choix d'une date antérieure au 15 juillet 2015 ou au 1er janvier 2016, selon le cas, serait jugé raisonnable et non trompeur pour une partie des comptes de ses clients lorsque la société utilise cette date dans l'une des circonstances suivantes:

- pour tous les comptes de clients transférés à la société au même moment;
- pour tous les clients sur le même système de déclaration, dans le cas où la société inscrite en compte plus d'un.

La société inscrite doit aussi présenter la valeur marchande de l'ensemble des dépôts, retraits et transferts de fonds et de titres depuis la date choisie conformément au sous-paragraphe *b* ou *c* du paragraphe 1.1 de l'article 14.19.

Le paragraphe 7 de l'article 14.19 prévoit que la société inscrite qui ne peut établir la valeur marchande d'une position doit, aux fins du rapport sur le rendement, attribuer au titre la valeur de zéro. Elle doit en outre indiquer au client la raison de cette décision. Les explications peuvent être fournies dans une note au rapport sur le rendement. Comme il est décrit à l'article 14.11.1 de la présente instruction générale, la société inscrite qui est, par la suite, en mesure d'évaluer ce titre

pourrait devoir ajuster le calcul des valeurs marchandes ou des dépôts pour éviter de présenter une amélioration trompeuse du rendement du compte.

La société inscrite n'est pas tenue de transmettre un rapport à valeur nulle dans les cas où elle estime raisonnablement qu'il n'est possible d'établir la valeur d'aucun des titres d'un client. Nous nous attendons à ce qu'elle informe le client qu'il ne recevra pas de rapport sur le rendement des placements pour la période et lui en explique la raison.

Variation de la valeur marchande

La valeur marchande d'ouverture, plus les dépôts et les transferts dans le compte, moins les retraits et les transferts du compte, devrait être comparée à la valeur marchande du compte à la fin de la période de 12 mois pour laquelle l'information sur le rendement est donnée ainsi que depuis l'ouverture du compte afin d'informer le client du rendement de son compte en dollars.

La variation de la valeur marchande du compte depuis l'ouverture correspond à la différence entre sa valeur marchande de clôture et sa valeur marchande d'ouverture plus les dépôts et moins les retraits depuis l'ouverture. La variation de la valeur du compte pour la période de 12 mois correspond à la différence entre sa valeur marchande de clôture et sa valeur marchande d'ouverture plus les dépôts et moins les retraits au cours de la période. Si le compte du client a été ouvert avant le 15 juillet 2015, la société inscrite doit déclarer la variation de la valeur du compte du client depuis le 15 juillet 2015, le 1er janvier 2016 ou une date antérieure fixée selon les mêmes critères que ceux décrits ci-dessus en se reportant au sous-paragraphe *b* ou *c* du paragraphe 1.1 de l'article 14.19.

La variation de la valeur marchande est notamment tributaire d'éléments tels que le revenu (dividendes, intérêts) et les distributions, y compris le revenu ou les distributions réinvestis, les gains et les pertes en capital réalisés et non réalisés dans le compte, et l'effet des frais de fonctionnement et des frais liés aux opérations s'ils sont déduits directement du compte. Plutôt que de montrer la variation de la valeur sous forme d'un simple montant, la société inscrite peut choisir, pour donner de l'information plus détaillée au client, de la ventiler par élément constitutif.

Méthode de calcul du taux de rendement

Conformément au sous-paragraphe *i* du paragraphe 1 de l'article 14.19, la société doit fournir le taux de rendement total annualisé en appliquant une méthode de calcul du taux de rendement pondéré en fonction des flux de trésorerie externes. Aucune formule précise n'est prescrite, mais la méthode utilisée par la société doit être généralement acceptée dans le secteur des valeurs mobilières. La société inscrite peut, si elle le souhaite, fournir des taux de rendement calculés selon une méthode de calcul du taux de rendement pondéré en fonction des flux de trésorerie externes et selon une méthode de pondération en fonction du temps. Le cas échéant, elle devrait expliquer, en langage simple, la différence entre les deux taux de rendement.

Le sous-paragraphe *j* du paragraphe 1 de l'article 14.19 exige que les rapports sur le rendement comprennent une mention indiquant de façon précise le mode de calcul du taux de rendement du client. Il faut notamment inclure une explication, en termes généraux, des éléments pris en compte dans le calcul. Nous ne nous attendons pas à ce que les sociétés donnent une formule ou une liste exhaustive. Par exemple, la société pourrait expliquer que, selon la méthode de calcul du taux de rendement pondéré en fonction des flux de trésorerie externes, les décisions prises par le client relativement aux dépôts dans le compte et aux retraits de son compte ont eu des conséquences sur le rendement indiqué dans le rapport, et que ce taux représente donc son taux de rendement personnel. Les sociétés devraient utiliser cette mention pour aider le client à comprendre les répercussions les plus importantes de la méthode de calcul. Le taux de rendement personnel du client devrait être comparé au taux de rendement visé, le cas échéant, de façon à pouvoir évaluer les progrès réalisés vers l'atteinte de cet objectif. Nous nous attendons à ce que la société qui utilise également une méthode de pondération en fonction du temps explique en langage simple la différence entre les deux taux de rendement. Elle pourrait expliquer par exemple que le rendement calculé suivant cette méthode peut être différent du rendement réel dans le compte du client parce qu'il n'illustre pas nécessairement l'effet des dépôts dans le compte et des retraits du compte, et que le rendement pondéré en fonction du temps est utile pour juger de la performance du gestionnaire de portefeuille, mais pas nécessairement pour évaluer la croissance réelle du compte du client.

114

Périodes visées par l'information sur le rendement

Le paragraphe 2 de l'article 14.19 précise les périodes pour lesquelles l'information sur le rendement doit être communiquée, soit un an, 3 ans, 5 ans, 10 ans et depuis l'ouverture du compte. Pour les comptes ouverts avant le 15 juillet 2015, la société inscrite peut utiliser comme date de création réputée le 1er juillet 2016, le 15 juillet 2015 ou une date antérieure fixée selon les mêmes critères que ceux décrits ci-dessus.

La société inscrite peut cependant choisir de communiquer l'information sur le rendement plus fréquemment. Pour que le rendement sur des périodes de moins d'un an ne soit pas trompeur, il ne doit pas être annualisé, ainsi qu'il est prévu au paragraphe 6 de l'article 14.19.

Plans de bourses d'études

En vertu du sous-paragraphe *c* du paragraphe 4 de l'article 14.19, l'information sur les plans de bourses d'études à fournir dans le rapport sur le rendement des placements comprend une projection raisonnable des paiements futurs que le plan pourrait faire au client ou à son bénéficiaire désigné à l'échéance du placement dans le plan.

Le courtier en plans de bourses d'études est aussi tenu, en vertu du paragraphe *d* du paragraphe 4 de l'article 14.19, de présenter un résumé des conditions du plan que le client ou son bénéficiaire désigné doivent remplir pour éviter toute perte de contributions, de gains ou de contributions gouvernementales. L'information fournie ici n'a pas à être aussi détaillée que celle communiquée à l'ouverture du compte. Elle a plutôt pour but de rappeler au client les risques particuliers au plan de bourses d'études et les façons dont ils peuvent le compromettre gravement. L'information doit être conforme à l'ensemble de l'information devant être communiquée aux clients en vertu de la législation en valeurs mobilières applicable.

Si le courtier en plans de bourses d'études et le plan même ne constituent pas une même entité juridique mais sont membres du même groupe, le courtier peut satisfaire à l'obligation de transmission des rapports annuels sur le rendement des placements en signalant que l'administrateur du plan transmet les rapports au client par envoi direct.

Indices de référence et information sur le rendement des placements

L'utilisation d'indices de référence dans les rapports sur le rendement des placements est facultative. Il n'est pas non plus obligatoire de fournir ces indices aux clients dans les rapports prévus par le règlement.

Cependant, nous encourageons la personne inscrite à utiliser les indices de référence qui sont pertinents pour les placements du client comme moyen utile pour ce dernier d'évaluer le rendement de son portefeuille. Les indices de référence doivent être expliqués aux clients en termes compréhensibles, notamment les facteurs dont ils devraient tenir compte pour comparer le rendement de leurs placements avec le rendement des indices de référence. Par exemple, la personne inscrite devrait présenter les différences entre la composition du portefeuille du client suivant la stratégie de placement convenue et la composition de l'indice de référence, de façon à ce que la comparaison soit juste et non trompeuse. Il serait aussi pertinent de fournir au client un exposé de l'incidence des frais de fonctionnement et des frais liés aux opérations ainsi que des autres charges liées aux placements du client, car les indices de référence ne tiennent pas compte des frais des placements.

La société inscrite qui choisit de présenter de l'information sous forme d'indices de référence devrait veiller à ce que celle-ci ne soit pas trompeuse. Nous nous attendons à ce qu'elle utilise des indices qui répondent aux critères suivants:

- Ils ont été abordés avec le client pour qu'il comprenne les fins d'une comparaison entre le rendement de son portefeuille et les indices choisis et vérifier qu'il est suffisamment informé.

- Ils reflètent suffisamment la composition du portefeuille du client pour qu'une comparaison pertinente du rendement soit présentée.

115

- Ils sont pertinents compte tenu de l'horizon temporel des placements du client.

- Ils sont fondés sur des indices largement accessibles et reconnus qui sont crédibles et qui n'ont pas été créés par la personne inscrite ni par l'un des membres du même groupe qu'elle en utilisant des données exclusives.

- Il s'agit d'indices boursiers généraux qui ont un lien avec les grandes catégories d'actifs composant le portefeuille du client. L'établissement de ces catégories devrait s'effectuer selon les politiques et procédures de la société et la composition du portefeuille du client. Pour les besoins des indices de référence, les catégories d'actifs peuvent être établies par type de titre et par région géographique. Nous ne nous attendons pas à ce qu'elles soient établies par secteur d'activité.

- Ils sont présentés pour les mêmes périodes que le taux de rendement total annualisé du client.

- Ils sont nommés clairement.

- Ils sont appliqués de façon constante d'une période à l'autre pour permettre la comparaison, sauf s'il y a eu un changement aux catégories d'actifs préétablies. Le cas échéant, le changement apporté à l'indice de référence présenté devrait être décrit et inclus dans les notes explicatives, en en précisant les raisons.

Au nombre des exemples d'indices de référence acceptables, on compte notamment l'indice composé S&P/TSX pour les titres de capitaux propres canadiens, l'indice S&P 500 pour les titres de capitaux propres américains et l'indice MSCI EAFE comme mesure des marchés des titres de capitaux propres à l'extérieur de l'Amérique du Nord.

14.20. Transmission du rapport sur les frais et les autres formes de rémunération et du rapport sur le rendement des placements

La société inscrite doit transmettre ensemble le rapport annuel sur les frais et les autres formes de rémunération visé à l'article 14.17 et le rapport sur le rendement des placements visé à l'article 14.18. Ces rapports doivent être combinés ou joints au relevé de compte ou au relevé supplémentaire du client ou transmis dans les 10 jours suivant la transmission au client de l'un ou l'autre de ces relevés.

Annexe A

Coordonnées

Territoire	Courriel	Télécopie	Adresse
Alberta	registration@asc.ca	403 297-4113	Alberta Securities Commission Suite 600, 250-5th St. SW Calgary (Alberta) T2P 0R4 Attention: Registration
Colombie-Britannique	registration@bcsc.bc.ca	604 899-6506	British Columbia Securities Commission P.O. Box 10142, Pacific Centre 701 West Georgia Street Vancouver (Colombie-Britannique) V7Y 1L2 Attention: Registration
Île-du-Prince-Édouard	ccis@gov.pe.ca	902 368-6288	Consumer and Corporate Services Division Office of the Attorney General P.O. Box 2000, 95 Rochford Street Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 7N8 Attention: Superintendent of Securities
Manitoba	registrationmsc@gov.mb.ca	204 945-0330	Commission des valeurs mobilières du Manitoba 400, avenue St-Mary, bureau 500 Winnipeg (Manitoba) R3C 4K5 À l'attention des inscriptions
Nouveau-Brunswick	registration-inscription@fcnb.ca	506 658-3059	Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick 85, rue Charlotte, bureau 300 Saint John (Nouveau-Brunswick) E2L 2J2 À l'attention de l'Inscription
Nouvelle-Écosse	nrs@novascotia.ca	902 424-4625	Nova Scotia Securities Commission Suite 400, 5251 Duke Street P.O. Box 458 Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 2P8 Attention: Deputy Director, Capital Markets

Territoire	Courriel	Télécopie	Adresse
Nunavut	CorporateRegistrations@gov.nu.ca	867 975-6590 (La télécopie au Nunavut n'est pas fiable. Le courriel est préférable.)	Bureau d'enregistrement Ministère de la Justice Gouvernement du Nunavut P.O. Box 1000 Station 570 Iqaluit (Nunavut) X0A 0H0 Attention: Deputy Registrar
Ontario	registration@osc.gov.on.ca	416 593-8283	Commission des valeurs mobilières de l'Ontario 22nd Floor 20 Queen Street West Toronto (Ontario) M5H 3S8 Attention: Compliance and Registrant Regulation
Québec	inscription@lautorite.qc.ca	514 873-3090	Autorité des marchés financiers Direction de l'encadrement des intermédiaires 800, square Victoria, 22e étage C.P. 246, tour de la Bourse Montréal (Québec) H4Z 1G3
Saskatchewan	registrationfcaa@gov.sk.ca	306 787-5899	Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan Suite 601 1919 Saskatchewan Drive Regina (Saskatchewan) S4P 4H2 Attention: Registration
Terre-Neuve-et-Labrador	scon@gov.nl.ca	709 729-6187	Superintendent of Securities, Service NL P.O. Box 8700, 2nd Floor, West Block Confederation Building St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador) A1B 4J6 Attention: Manager of Registrations
Territoires du Nord-Ouest	SecuritiesRegistry@gov.nt.ca	867 873-0243	Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest P.O. Box 1320 Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest) X1A 2L9 Attention: Deputy Superintendent of Securities
Yukon	securities@gov.yk.ca	867 393-6251	Ministère des Services aux collectivités Bureau des valeurs mobilières du Yukon P.O. Box 2703 C-6

118

Territoire	Courriel	Télécopie	Adresse
			Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6 Attention: Superintendent of Securities

119

Annexe B

Expressions non définies dans le Règlement 31-103 et la présente instruction générale

Expressions définies dans le *Règlement 14-101 sur les définitions* (chapitre V-1.1, r. 3):

- agent responsable
- autorité canadienne en valeurs mobilières
- autorité en valeurs mobilières
- contrat négociable (Alb., Sask., N.-B. et N.-É. seulement)
- directives en valeurs mobilières
- législation en valeurs mobilières
- obligation de prospectus
- obligation d'inscription
- obligation d'inscription à titre de conseiller
- obligation d'inscription à titre de courtier
- obligation d'inscription à titre de gestionnaire de fonds d'investissement
- obligation d'inscription à titre de placeur
- OAR
- territoire ou territoire du Canada
- territoire étranger
- territoire intéressé

Expressions définies dans le *Règlement 45-106 sur les dispenses de prospectus* (chapitre V-1.1, r. 21):

- actifs financiers
- conseiller en matière d'admissibilité

- investisseur qualifié

Expressions définies dans le *Règlement 81-102 sur les fonds d'investissement* (chapitre V-1.1, r. 39):

- OPC marché monétaire

Expressions définies dans la loi sur les valeurs mobilières de la plupart des territoires:

- administrateur
- conseiller
- contrat négociable (C.-B. seulement)
- courtier
- dirigeant
- dossiers
- émetteur
- émetteur assujetti
- fonds d'investissement
- gestionnaire de fonds d'investissement
- initié
- liens
- opération ou opération visée
- organisme de placement collectif
- placement
- placeur
- personne
- personne inscrite

121

- personne participant au contrôle
- personne physique
- promoteur
- titre

122

Annexe C

Obligations de compétence applicables aux personnes physiques agissant pour le compte d'une société inscrite

Les tableaux figurant dans la présente annexe indiquent, par catégorie d'inscription de société, les obligations de scolarité et d'expérience applicables aux personnes physiques demandant à s'inscrire en vertu de la législation en valeurs mobilières.

La personne physique qui exerce une activité nécessitant l'inscription doit posséder la scolarité, la formation et l'expérience qu'une personne raisonnable jugerait nécessaires pour l'exercer avec compétence, notamment, dans le cas d'un représentant inscrit, la compréhension de la structure, des caractéristiques et des risques ~~de chaque titre qu'il~~des titres ainsi que des frais initiaux et continus qui y sont associés et de leur incidence. La personne physique inscrite doit, pour se conformer à son obligation d'évaluation de la convenance prévue à l'article 13.3, comprendre tous les titres qu'elle achète ou vend pour les clients ou qu'elle leur recommande.

Le chef de la conformité qui exerce les activités prévues à l'article 5.2 doit aussi posséder la scolarité, la formation et l'expérience qu'une personne raisonnable jugerait nécessaires pour les exercer avec compétence.

Acronymes employés dans les tableaux

AAD	Examen des dirigeants, associés et administrateurs/Examen du cours à l'intention des associés, administrateurs et dirigeants	**CGA**	Comptable général accrédité
ACC	Examen d'aptitude pour les chefs de la conformité	**CMA**	Comptable en management accrédité
CA	Comptable agréé	**FIC**	Examen du cours sur les fonds d'investissement canadiens
CC	Chef de la conformité	**GPC**	Titre de gestionnaire de placements canadien
CCEC	Examen sur la conformité des courtiers en épargne collective	**PDS**	Examen de perfectionnement à l'intention des directeurs de succursale
CCVMC	Examen du cours sur le commerce des valeurs mobilières au Canada	**PMD**	Examen sur les produits du marché dispensé
CFA	Titre de CFA	**PRV**	Examen de perfectionnement à l'intention des représentants des ventes

CFIC Examen du cours sur les fonds d'investissement au Canada

124

Courtier en placement	
Représentant de courtier	**CC**
Obligations de compétence établies par l'OCRCVM	Obligations de compétence établies par l'OCRCVM
Courtier en épargne collective	
Représentant de courtier	**CC**
L'une des 5 options suivantes: 1. FIC 2. CCVMC 3. CFIC 4. Titre de CFA et 12 mois d'expérience pertinente dans le secteur des valeurs mobilières au cours de la période de 36 mois précédant sa demande d'inscription 5. Obligations du représentant-conseil – gestionnaire de portefeuille ou dispense de ces obligations en vertu du paragraphe 1 de l'article 16.10	L'une des 2 options suivantes: 1. FIC, CCVMC ou CFIC; et AAD, CCEC ou ACC, et 12 mois d'expérience pertinente dans le secteur des valeurs mobilières au cours de la période de 36 mois précédant sa demande d'inscription 2. Obligations du CC – gestionnaire de portefeuille ou dispense de ces obligations en vertu du paragraphe 2 de l'article 16.9
Courtier sur le marché dispensé	
Représentant de courtier	**CC**
L'une des 4 options suivantes: 1. CCVMC 2. PMD 3. Titre de CFA et 12 mois d'expérience pertinente dans	L'une des 2 options suivantes: 1. AAD ou ACC et PMD ou CCVMC et 12 mois d'expérience pertinente dans le secteur des valeurs mobilières au cours de la période de 36 mois précédant sa demande d'inscription

125

le secteur des valeurs mobilières au cours de la période de 36 mois précédant sa demande d'inscription 4. Obligations du représentant-conseil – gestionnaire de portefeuille ou dispense de ces obligations en vertu du paragraphe 1 de l'article 16.10	2. Obligations du CC – gestionnaire de portefeuille ou dispense de ces obligations en vertu du paragraphe 2 de l'article 16.9
Courtier en plans de bourses d'études	
Représentant de courtier	**CC**
	PRV, PDS, et AAD ou ACC et 12 mois d'expérience pertinente dans le secteur des valeurs mobilières au cours de la période de 36 mois précédant sa demande d'inscription ~~PRV, PDS, et AAD ou ACC et 12 mois d'expérience pertinente dans le secteur des valeurs mobilières au cours de la période de 36 mois précédant sa demande d'inscription~~
Courtier d'exercice restreint	
Représentant de courtier	**CC**
L'autorité décide au cas par cas	L'autorité décide au cas par cas

Gestionnaire de portefeuille		
Représentant-conseil	**Représentant-conseil adjoint**	**CC**
L'une des 2 options suivantes: 1. CFA et 12 mois d'expérience pertinente en gestion de placements au cours de la période de 36 mois précédant sa demande d'inscription	L'une des 2 options suivantes: 1. 1er niveau du CFA et 24 mois d'expérience pertinente en gestion de placements	L'une des 3 options suivantes: 1. CCVMC, sauf si la personne physique possède le titre de CFA ou de GPC, AAD ou ACC, et CFA ou le titre professionnel d'avocat, de CA, CGA, CMA, notaire au Québec, ou un titre équivalent dans un territoire étranger, et:

126

		• soit 36 mois d'expérience pertinente en valeurs mobilières auprès d'un courtier en placement, d'un conseiller inscrit ou d'un gestionnaire de fonds d'investissement • • soit 36 mois à fournir des services professionnels au secteur des valeurs mobilières et 12 mois à travailler pour un courtier inscrit, un conseiller inscrit ou un gestionnaire de fonds d'investissement, pour un total de 48 mois •
2. GPC et 48 mois d'expérience pertinente en gestion de placements (dont 12 au cours de la période de 36 mois précédant sa demande d'inscription)	2. GPC et 24 mois d'expérience pertinente en gestion de placements	2. CCVMC, sauf si la personne physique possède le titre de CFA ou de GPC, AAD ou ACC et 5 ans à travailler: • soit pour un courtier en placement ou un conseiller inscrit (dont 36 mois dans une fonction de conformité) • • soit pour une institution financière canadienne dans une fonction de conformité relative à la gestion de portefeuille et 12

127

		mois à travailler pour un courtier inscrit ou un conseiller inscrit, pour un total de 6 ans •
		3. AAD ou ACC et obligations du représentant-conseil – gestionnaire de portefeuille
Gestionnaire de portefeuille d'exercice restreint		
Représentant-conseil	**Représentant-conseil adjoint**	**CC**
L'autorité décide au cas par cas	L'autorité décide au cas par cas	L'autorité décide au cas par cas

Gestionnaire de fonds d'investissement
CC
L'une des 3 options suivantes: 1. CCVMC, sauf si la personne physique possède le titre de CFA ou de GPC, AAD ou ACC, et CFA ou le titre professionnel d'avocat, de CA, CGA, CMA, notaire au Québec, ou un titre équivalent dans un territoire étranger, et: • soit 36 mois d'expérience pertinente en valeurs mobilières auprès d'un courtier inscrit, d'un conseiller inscrit ou d'un gestionnaire de fonds d'investissement inscrit • • soit 36 mois à fournir des services professionnels dans le secteur des valeurs mobilières et 12 mois à occuper des fonctions pertinentes auprès d'un gestionnaire de fonds d'investissement, pour un total de 48 mois • • 2. FIC, CCVMC ou CFIC; AAD ou ACC et 5 ans d'expérience pertinente en valeurs mobilières auprès d'un courtier inscrit, d'un conseiller inscrit ou d'un gestionnaire de fonds d'investissement (dont 36 mois dans une fonction de conformité) • • 3. Obligations de CC d'un gestionnaire de portefeuille ou dispense de ces obligations en vertu du paragraphe 2 de l'article 16.9

Annexe D ~~**Rapport annuel sur les frais et les autres formes de rémunération**~~

[Nom de la société]

Rapport annuel sur les frais et les autres formes de rémunération

Nom du client Votre numéro de compte: 123456

Ligne d'adresse 1
Ligne d'adresse 2
Ligne d'adresse 3

Ce rapport est un résumé de la rémunération que nous avons reçue directement ou indirectement en 20XX. Notre rémunération provient de 2 sources:

1. **Les frais que nous vous facturons directement. Certains de ces frais sont liés au fonctionnement de votre compte, tandis que d'autres sont liés aux achats, aux ventes et aux autres opérations que vous effectuez dans le compte.**

2. **La rémunération que nous recevons de tiers.**

Les frais sont importants parce qu'ils réduisent le profit tiré du placement ou augmente la perte en découlant. Pour obtenir des explications sur les frais indiqués dans ce rapport, adressez-vous à votre représentant.

Frais que vous nous avez payés directement

Frais d'administration du RER	100 $	
Total des frais liés au fonctionnement de votre compte		**100 $**
Commissions sur les achats de titres d'organismes de placement collectif avec frais d'acquisition	101 $	
Frais d'échange	45 $	
Total des frais liés aux opérations que nous avons effectuées pour vous		**146 $**
Total des frais que vous nous avez payés directement		**246 $**

Rémunération que nous avons reçue de tiers	
Commissions provenant de gestionnaires d'organismes de placement collectif à l'achat de titres d'organismes de placement collectif (voir la note 1)	503 $
Commissions de suivi provenant de gestionnaires d'organismes de placement collectif (voir la note 2)	286 $
Total de la rémunération que nous avons reçue de tiers	**789 $**
Total des frais et de la rémunération que nous avons reçus en 20XX	**1 035 $**

Notes:

1. Lorsque vous avez acheté des titres d'organismes de placement collectif avec frais d'acquisition reportés, nous avons reçu une commission de la part du gestionnaire de fonds d'investissement. Au cours de l'exercice, ces commissions se sont élevées à 503 $.

2. Nous avons reçu des commissions de suivi de 286 $ à l'égard des titres dont vous étiez propriétaire au cours de la période de 12 mois couverte par ce rapport.

Les fonds d'investissement versent à leurs gestionnaires des frais de gestion, et ces derniers nous versent régulièrement des commissions de suivi pour les services et les conseils que nous vous fournissons. Le montant de la commission de suivi dépend de l'option de frais d'acquisition que vous avez choisie lorsque vous avez acquis les titres du fonds. Ni la commission de suivi ni les frais de gestion ne vous sont facturés directement. Cependant, ces frais ont des conséquences pour vous puisqu'ils réduisent le montant que vous rapporte le fonds. De l'information sur les frais de gestion et les autres frais de vos fonds d'investissement est fournie dans le prospectus ou dans l'aperçu du fonds qui s'y rattachent.

Voici la liste de nos frais de fonctionnement courants

[*Les personnes inscrites dont tenues de fournir, dans le rapport annuel sur les frais et les autres formes de rémunération, les frais de fonctionnement courants qui peuvent s'appliquer aux comptes de leurs clients. Pour les besoins de ce modèle, nous ne fournissons pas de liste pour ces frais.*]

130

Annexe E Rapport sur le rendement de vos placements

Rapport sur le rendement de vos placements

Numéro de compte: 123456789

Pour la période se terminant le 31 décembre 2030

Nom du client
Ligne d'adresse 1
Ligne d'adresse 2
Ligne d'adresse 3

Ce rapport vous informe du rendement de votre compte jusqu'au 31 décembre 2030. Il vous permet d'évaluer le progrès accompli vers l'atteinte de vos objectifs de placement.

Si vous avez des questions sur le rapport, veuillez contacter votre représentant. De plus, si votre situation personnelle ou financière a changé, il est important de l'en informer. Il peut vous recommander de modifier vos placements afin de demeurer sur la bonne voie pour atteindre vos objectifs.

Le montant investi s'entend de la valeur marchande d'ouverture plus les dépôts, y compris:
la valeur marchande des dépôts et transferts de titres et de fonds dans votre compte, à l'exception de l'intérêt ou des dividendes réinvestis.

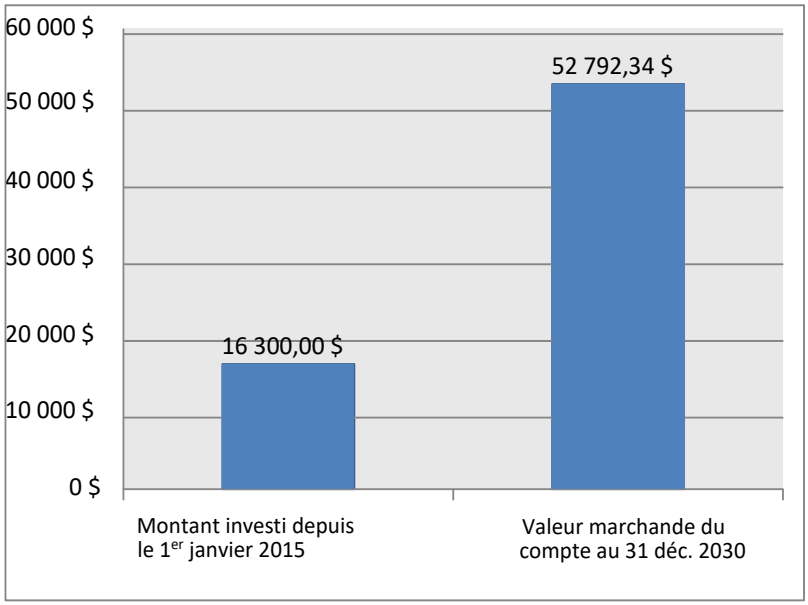
Moins les retraits, y compris:
la valeur marchande des retraits et transferts de votre compte.

Sommaire de la valeur totale

Vos placements ont augmenté de 36 492,34 $ depuis l'ouverture de votre compte

Vos placements ont augmenté de 2 928,85 $ au cours de la dernière année

Montant investi depuis l'ouverture de votre compte le 1er janvier 2015	16 300,00 $
Valeur marchande de votre compte au 31 décembre 2030	**52 792,34 $**



Variation de la valeur de votre compte

Le tableau ci-après est un sommaire des mouvements de votre compte. Il illustre la variation de la valeur de votre compte selon les opérations effectuées.

	Année précédente	**Depuis l'ouverture de votre compte**
Valeur marchande d'ouverture	51 063,49 $	0,00 $
Dépôts	4 000,00 $	21 500,00 $
Retraits	(5 200,00) $	(5 200,00) $
Variation de la valeur marchande de votre compte	2 928,85 $	36 492,34 $
Valeur marchande de clôture	**52 792,34 $**	**52 792,34 $**

132

Qu’est-ce que le taux de rendement total?

Il correspond aux gains et aux pertes d’un placement au cours d’une période précise, y compris les gains et les pertes en capital réalisés et non réalisés, plus le revenu, exprimé en pourcentage.

Par exemple, un taux de rendement total annuel de 5 % sur les 3 dernières années signifie que le placement a augmenté de 5 % chacune de ces années.

Vos taux de rendement personnels

Le tableau ci-après présente le taux de rendement total de votre compte pour les périodes se terminant le 31 décembre 2030. Les rendements sont indiqués après déduction des frais, lesquels comprennent les frais liés aux conseils, les frais liés aux opérations et les autres frais liés au compte, mais non l’impôt sur le revenu.

Gardez à l’esprit que vos rendements reflètent la répartition de vos placements dans le compte ainsi que leur degré de risque. Pour évaluer vos rendements, vous devez tenir compte de vos objectifs de placement, des risques que vous êtes prêt à prendre et de la valeur des conseils et des services reçus.

	Dernière année	**Trois dernières années**	**Cinq dernières années**	**Dix dernières années**	**Depuis l’ouverture de votre compte**
Votre compte	5,51 %	10,92 %	12,07 %	12,90 %	13,09 %

Méthode de calcul

Nous utilisons une méthode de calcul du taux de rendement pondéré en fonction des flux de trésorerie externes. Communiquez avec votre représentant pour plus de renseignements sur ce calcul.

Les rendements figurant dans ce tableau sont vos taux de rendement personnels. Les variations de la valeur des titres dans lesquels vous avez investi, les dividendes et les intérêts qui vous sont versés sur ces titres ainsi que les dépôts dans compte et les retraits du compte ont des conséquences sur vos rendements.

Si vous avez un plan financier personnel, il doit comprendre un taux de rendement cible, qui correspond au rendement requis pour atteindre vos objectifs de placement. En comparant les taux de rendement réellement obtenus (indiqués dans le tableau) avec votre taux de rendement cible, vous pouvez vérifier si vous êtes en bonne voie d’atteindre vos objectifs de placement.

Contactez votre représentant pour en discuter.

133

Annexe F Obligations d'information du client en vertu de la partie 14 et courtiers actifs uniquement sur le marché dispensé

La présente annexe explique la manière dont les obligations d'information du client prévues à la partie 14 peuvent s'appliquer à certains courtiers sur le marché dispensé qui ne sont pas également inscrits comme conseillers ou dans une autre catégorie de courtier (les «courtiers négociant uniquement sur le marché dispensé») en raison de leur modèle d'exploitation limité.

Aperçu:

Détention d'actifs de clients et autres critères

L'applicabilité de certaines obligations relatives aux relevés des clients dépend si la société inscrite détient des actifs de clients («relevés de compte») ou, dans le cas contraire, si certains autres critères s'appliquent («relevés supplémentaires»). D'autres obligations relatives aux relevés des clients peuvent s'appliquer si la société inscrite a un «client» au moment pertinent («rapport annuel sur les frais et les autres formes de rémunération» et «rapport sur le rendement des placements»).

Généralement, les courtiers négociant uniquement sur le marché dispensé ne détiennent pas d'actifs de clients. Dans les cas où ils en détiennent, ils peuvent ne pas tenir compte des dispositions qui ne s'appliquent que lorsque des actifs sont détenus par une société inscrite. Ceux qui détiennent des actifs de clients (comme dans la syndication de prêts hypothécaires) doivent transmettre un relevé de compte contenant l'information exigée aux paragraphes 4 et 5 de l'article 14.14 ainsi que l'information sur le coût des positions visée à l'article 14.14.2. Par ailleurs, étant donné que la détention d'actifs de clients est une indication claire d'une relation continue avec lui, ils doivent également transmettre un rapport annuel sur les frais et les autres formes de rémunération conformément à l'article 14.17 ainsi qu'un rapport annuel sur le rendement des placements conformément à l'article 14.18.

Relation continue ou limitée à une opération

Certains courtiers négociant uniquement sur le marché dispensé n'entretiennent avec leurs clients qu'une relation limitée à une opération, au lieu de la relation continue qui caractérise les modèles d'exploitation de la plupart des autres personnes inscrites. Par exemple, la relation peut se limiter à la réalisation d'une opération dans le cadre d'un placement privé et réunir les conditions suivantes:

- l'opération ne porte pas sur des titres visés au sous-paragraphe c du paragraphe 1 de l'article 14.14.1;

- aucune commission de suivi ni rémunération continue similaire n'est versée relativement à l'appartenance des titres au client;

- le courtier sur le marché dispensé ne détient pas d'actifs du client;

- le courtier sur le marché dispensé ne s'attend pas à réaliser d'autres opérations avec le client ni à lui fournir d'autres services; par exemple, s'il communique régulièrement avec lui au sujet des titres qu'il offre, la relation est considérée comme continue;

- le client ne s'attend pas à ce que le courtier sur le marché dispensé continue à lui fournir des services après la réalisation de l'opération; l'exemple ci-dessus est également valide dans ce cas.

Dans cet exemple, le courtier sur le marché dispensé est tenu de transmettre un relevé de compte contenant l'information sur l'opération visée au paragraphe 4 de l'article 14.14, mais n'a pas à transmettre ce qui suit:

- d'autres relevés de compte visés à l'article 14.14;

- des relevés supplémentaires visés à l'article 14.14.1;

- l'information sur le coût des positions visée à l'article 14.14.2;

- le rapport annuel sur les frais et les autres formes de rémunération visé à l'article 14.17;

- le rapport annuel sur le rendement des placements visé à l'article 14.18.

Le courtier négociant uniquement sur le marché dispensé devrait déterminer soigneusement s'il entretient une relation continue avec un client avant de conclure qu'aucune des obligations relatives aux relevés du client ne s'applique à lui.

Analyse article par article

Information sur la relation, information à fournir sur les frais avant d'effectuer des opérations et avis d'exécution

Le courtier négociant uniquement sur le marché dispensé a toujours un client au moment de l'opération et est assujetti aux autres obligations relatives à l'information sur la relation (article 14.2), à l'information à fournir sur les frais avant d'effectuer des opérations (article 14.2.1) et aux avis d'exécution (article 14.12). Toutefois, s'il n'a pas d'autres échanges avec l'investisseur, il pourrait conclure qu'il n'entretient plus de relation avec lui au moment où il devrait normalement établir d'autres relevés et rapports à son intention, comme on le verra ci-après.

Relevé de compte

Le relevé de compte comporte deux éléments principaux: l'information sur les opérations et celle sur les positions dans le compte. L'information sur les opérations porte sur les titres qui ont fait l'objet d'opérations et est exigée dans presque tous les cas où une opération a eu lieu.

L'information sur les positions dans le compte est une vue d'ensemble du compte et n'est exigée que lorsque la société détient des actifs du client.

Conformément au paragraphe 1 de l'article 14.14, le courtier sur le marché dispensé doit fournir aux clients l'information sur les opérations prévue au paragraphe 4 de cet article chaque trimestre ou, sur demande, chaque mois. Cette obligation s'applique même si le courtier ne détient pas d'actifs des clients. Ceux qui en détiennent doivent également fournir l'information sur les positions dans le compte visée au paragraphe 5 de cet article. Prendre note qu'en vertu du paragraphe 2 de l'article 14.14, le courtier sur le marché dispensé doit transmettre un relevé de compte contenant l'information sur les opérations visée au paragraphe 4 de cet article «après la fin de ***chaque mois*** au cours duquel une opération a été effectuée sur les titres ***détenus*** par le courtier dans le compte du client» [nous soulignons].

En vertu de ces obligations, si une ou plusieurs opérations ont eu lieu pendant la période visée, le courtier négociant uniquement sur le marché dispensé doit fournir au client un relevé de compte contenant l'information sur les opérations (mais non pas l'information sur les positions dans le compte, s'il ne détient pas d'actifs du client):

- à la fin du mois, si le client en fait la demande;
- à la fin du trimestre, par défaut.

Le courtier sur le marché dispensé a cette obligation même s'il n'entretient pas de relation continue avec le client.

Relevé supplémentaire

Le «relevé supplémentaire» (les sociétés inscrites assujetties à l'article 14.14.1 ne sont pas tenues de lui donner ce nom dans les communications avec les clients: «relevé de compte» suffit pour ces fins) est le moyen par lequel les clients obtiennent l'équivalent de l'information sur les positions dans le compte lorsque la société inscrite ne détient pas leurs actifs. Ceci ne s'applique que dans certains cas.

Plus précisément, en vertu du paragraphe 1 de l'article 14.14.1, le courtier ou conseiller inscrit qui ne détient pas d'actifs du client doit fournir chaque trimestre un relevé supplémentaire contenant l'information sur les positions dans le compte visée au paragraphe 2 de cet article s'il remplit l'une des conditions suivantes:

- il a le pouvoir d'effectuer des opérations dans le compte du client où les titres sont détenus ou ont fait l'objet d'opérations (évidemment, cette condition ne vise pas le courtier négociant uniquement sur le marché dispensé);
- il reçoit certains paiements périodiques à l'égard des titres qu'il a négociés pour le client (par exemple, une commission de suivi);

137

- il est le courtier inscrit au registre pour les titres du client émis par un organisme de placement collectif ou certains fonds de travailleurs (les courtiers sur le marché dispensé qui négocient des titres de fonds d'investissement devraient connaître la définition d'organisme de placement collectif au sens de la législation en valeurs mobilières).

La société inscrite est réputée entretenir une relation continue avec le client dans ces circonstances. Dans le cas contraire, le courtier négociant uniquement sur le marché dispensé n'est pas tenu de fournir de relevé supplémentaire au client.

Information sur le coût des positions

En vertu du paragraphe 1 de l'article 14.14.2, l'information sur le coût des positions doit être transmise tous les trimestres selon des critères impliquant, dans les faits, que le courtier négociant uniquement sur le marché dispensé qui est tenu de fournir au client l'information sur les positions dans le compte, soit dans un relevé de compte, soit dans un relevé supplémentaire, doit aussi lui fournir l'information sur le coût des positions.

Rapport annuel sur les frais et les autres formes de rémunération

En vertu du paragraphe 1 de l'article 14.17, un rapport sur les frais et les autres formes de rémunération doit être transmis au client tous les 12 mois. Cette obligation s'applique au courtier négociant uniquement sur le marché dispensé s'il est assujetti à l'obligation de lui fournir l'information sur les positions dans le compte, soit dans un relevé de compte en vertu du paragraphe 5 de l'article 14.14, soit dans un relevé supplémentaire en vertu du paragraphe 1 de cet article.

Cependant, même si l'obligation prévue au paragraphe 1 de l'article 14.17 s'applique, le courtier sur le marché dispensé n'est pas tenu d'envoyer de rapport à valeur nulle s'il n'a perçu aucun des frais ou autres formes de rémunération en question au cours de ces 12 mois.

Rapport annuel sur le rendement des placements

En vertu du paragraphe 1 de l'article 14.18, un rapport sur le rendement des placements doit être transmis au client tous les ans. Prendre note que les éléments du rapport prévus à l'article 14.19 dépendent des valeurs marchandes indiquées dans l'information sur les positions dans le compte fournie dans les relevés de compte et les relevés supplémentaires transmis en vertu des articles 14.14 et 14.14.1, respectivement. Conformément au paragraphe 6 de l'article 14.18, la société n'a pas à transmettre de rapport sur le rendement des placements si elle estime raisonnablement: *a)* qu'il n'y a pas d'information sur les positions dans le compte à fournir au client à l'égard de ses titres, que ce soit dans un relevé de compte ou dans un relevé supplémentaire, ou *b)* dans le cas contraire, qu'il n'est possible d'établir la valeur marchande d'aucun des titres en question.

138

Regulation to amend Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations - Reforms to Enhance the Client-Registrant Relationship (Client Focused Reforms)

The *Autorité des marchés financiers* (the "Authority") is publishing amended text, in English and French, of the following Regulation:

- *Regulation to amend Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations.*

The Authority is also publishing in this Bulletin amended text, in English and French, of the following *Policy Statement to Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations.*

We are also publishing an administrative blacklined version of the regulation and the policy statement.

In Québec, the Regulation will be made under section 331.1 of the *Securities Act* and will be submitted to the Minister of Finance for approval, with or without amendment. The Regulation will come into force on the date of its publication in the *Gazette officielle du Québec* or on a later date indicated in the Regulation. The Policy Statement will be adopted as a policy and will take effect concomitantly with the Regulation.

Additional Information

Further information is available from:

Martin Picard
Analyste expert à l'encadrement des intermédiaires
Direction de l'encadrement des intermédiaires
Autorité des marchés financiers
514 395-0337, ext. 4347
Toll-free: 1 877 525-0337
martin.picard@lautorite.qc.ca

Sophie Jean
Directrice de projets
Direction de l'encadrement des intermédiaires
Autorité des marchés financiers
514 395-0337, ext. 4801
Toll-free: 1 877 525-0337
sophie.Jean@lautorite.qc.ca

Sandrine Siewe
Analyste
Direction de l'encadrement des intermédiaires
Autorité des marchés financiers
514 395-0337, ext. 4815
Toll-free: 1 877 525-0337
sandrine.siewe@lautorite.qc.ca

October 3, 2019

CSA/ACVM Canadian Securities Administrators Autorités canadiennes en valeurs mobilières

CSA Notice of Publication

Regulation to amend Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations

Amendments to *Policy Statement to Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations*

Reforms to Enhance the Client-Registrant Relationship (Client Focused Reforms)

October 3, 2019

Introduction

The Canadian Securities Administrators (the **CSA** or **we**) are adopting amendments (the **Amendments**) to *Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations* (**Regulation 31-103**) and *Policy Statement to Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations* (the **Policy Statement**, together the **Regulation**).

The Amendments are relevant to all categories of registered dealer and registered adviser, with some application to investment fund managers.

The Amendments have been or are expected to be adopted by each member of the CSA.

The Investment Industry Regulatory Organization of Canada (**IIROC**) and the Mutual Fund Dealers Association of Canada (**MFDA**) (together, referred to as the **self-regulatory organizations** or **SROs**) have participated in the development of the Amendments. We expect the SROs to amend their respective member rules, policies and guidance to be uniform with the Amendments in all material respects. When that process is complete, corresponding amendments will be made to the exemptions for SRO members in Part 9 of Regulation 31-103.

In some jurisdictions, ministerial approvals are required for the implementation of the Amendments. Provided all ministerial approvals are obtained, the Amendments will come into force on December 31, 2019. Implementation of the Amendments will be subject to a transition provision discussed below.

Substance and Purpose

The Amendments implement the Client Focused Reforms (**CFR**s) which make changes to the registrant conduct requirements in order to better align the interests of securities advisers, dealers and representatives (**registrants**) with the interests of their clients, improve outcomes for clients, and make clearer to clients the nature and the terms of their relationship with registrants.

The CFRs are based on the concept that in the client-registrant relationship, the interests of the client come first. Under the Amendments, registrants will be required to

- address material conflicts of interest in the best interest of the client,
- put the client's interest first when making a suitability determination, and
- do more to clarify for clients what they should expect from their registrants.

These core elements of the Amendments are supported with the introduction of a know your product (**KYP**) provision in Regulation 31-103 and enhancements to the existing know your client (**KYC**), suitability, conflict of interest, and relationship disclosure information (**RDI**) requirements. These provisions set out the fundamental obligations of registrants toward their clients and are essential to investor protection. They are designed to work together throughout the client-registrant relationship, as an extension for the duty of registrants to deal fairly, honestly and in good faith with their clients.

The Amendments to the KYC requirements are needed to support the enhanced suitability determination obligations. The new KYP requirements set out firm and registered individual obligations that support the enhanced suitability determination obligation and the enhanced conflicts of interest requirement. Amendments to the conflicts of interest provisions support the new obligation to address conflicts in the client's best interest with requirements for registered firms and registered individuals concerning the identification and disclosure of material conflicts. The Amendments to the RDI requirements include requirements to inform clients about potentially significant restrictions, costs and limitations relating to the products and service offered to them. There are also new provisions concerning misleading communications. Finally, the Amendments include additions to internal controls and a requirement for firms to provide training to their registered individuals. The Amendments also include some technical, non-substantive consistency changes to the Regulation.

Some of the Amendments will impose new requirements, while others codify best practices set out in existing CSA and SRO guidance. We believe that, taken together, they will result in a new, higher standard of conduct across all categories of registered dealer and registered adviser.

Annex A – *Summary of changes to the Regulation* describes the key changes to Regulation 31-103 and the Policy Statement in more detail.

Background

The CFRs were developed over the course of an extensive consultation process.

Publication for Comment
We published proposed amendments for comment on June 21, 2018 (the **Proposals**). In the Amendments, we have made changes to certain of the Proposals. These changes are summarized below and discussed in Annex A and Annex B – *Summary of comments on the Proposals and responses*. As these changes are not material, we are not publishing the Amendments for another comment period.

Earlier Consultation Process
The Amendments were developed after an extensive consultation process, including CSA Consultation Paper 33-403 *The Standard of Conduct for Advisers and Dealers: Exploring the Appropriateness of Introducing a Statutory Best Interest Duty When Advice is Provided to Retail Clients* (2012) and CSA Consultation Paper 33-404 *Proposals to Enhance the Obligations of Advisers, Dealers, and Representatives Toward Their Clients* (2016), among other publications, as well as public consultation meetings held in some CSA member jurisdictions.

Further Reforms
We intend to develop and propose for comment additional reforms relating to some of the proposals discussed in the consultations leading up to the Proposals. These are separate, longer-term projects. They may include:

- reviewing proficiency standards;
- imposing a statutory fiduciary duty when a client grants discretionary authority in those jurisdictions which do not currently have this provision;
- clarifying the role of ultimate designated persons and chief compliance officers;
- reviewing titles and designations;
- reviewing referral arrangements;
- revisiting the provision, originally included in the Proposals, relating to publicly available information.

Summary of Written Comments Received by the CSA

During the comment period, we received submissions from 135 commenters. We have considered the comments received and thank all of the commenters for their input. A summary of comments together with our responses is set out in Annex B. The names of commenters are contained in Annex C – *List of commenters*.

Copies of the comment letters were posted on the following websites:

- the Alberta Securities Commission at www.albertasecurities.com
- the Autorité des marchés financiers at www.lautorite.qc.ca
- the Ontario Securities Commission at www.osc.gov.on.ca

Summary of Changes to the Proposals

In developing the Amendments, we carefully reviewed the comments that we received on the Proposals. Public comments make a valuable contribution to the rulemaking process. This includes finding the right balance between achieving regulatory goals and the associated burdens. We found some of the comments recommending changes to be persuasive and revised the Proposals accordingly. We believe we have achieved an appropriate balance, keeping the core elements of the CFRs intact after streamlining the Proposals to remove obstacles to effectively operationalizing them. Ultimately, these measures will help achieve the investor protection goals of the CFRs.

Among the more notable changes, which are summarized below, we have,

- added a materiality qualifier in the conflicts of interest provisions,
- removed prescriptive restrictions on referral arrangements,
- removed the proposed new provision for publicly available information, and
- made changes to parts of Regulation 31-103 and added guidance in the Policy Statement to help registered firms to scale the CFRs to their particular operations.

In addition to these notable changes, the Amendments also include other changes to Regulation 31-103 and revisions to the guidance in the Policy Statement, which are primarily intended to clarify the interpretation of the new requirements.

The changes to the Proposals and our reasons for making them are discussed in more detail in Annex B.

Referral arrangements

- We removed the proposed restrictions on referral arrangements and referral fees (existing requirements relating to referral arrangements remain in place and the enhanced standard for conflicts of interest will apply to referral arrangements).

Publicly available information

- We removed the proposed requirement to make certain information publicly available.

Conflicts of Interest

- We added a materiality threshold with respect to conflicts of interest, and guidance to explain when a conflict of interest is “material”.

- We removed the proposed prohibitions on acting as a power of attorney or trustee for clients.

Suitability

- We removed certain proposed suitability assessment factors from the express list in Regulation 31-103 requirement, addressing them, instead, with guidance in the Policy Statement, including

- the features and associated costs of the account type made available to the client, and
- the overall concentration and liquidity across all of the client's accounts at the firm.

- We removed the proposal to include "any other factor that is relevant under the circumstances".

- We expanded the existing exemption for permitted clients so that non-individual permitted clients can waive suitability determinations for managed accounts.

- We removed proposed guidance suggesting that a registrant should inquire about a client's other investments or holdings held elsewhere in order to inform the registrant's suitability determination.

- We also removed the proposed statement in the Policy Statement that "Unless a registrant has a reasonable basis for determining that a higher cost security will be better for a client, we expect the registrant to trade, or recommend, the lowest cost security available to the client in the circumstances that meets the requirements of subsection 13.3(1)".

KYC

- We removed the proposed Regulation 31-103 requirement to update KYC if the registrant reasonably ought to know of a significant change in the client's information (the requirement will still apply if the registrant becomes aware of a significant change).

- We made the KYC gathering exemption for non-individual permitted clients consistent with the expanded exemption in the suitability provisions.

- We added Policy Statement guidance to clarify how the KYC requirements can apply to registrants' different business models.

KYP

- We added Policy Statement guidance to more fully address the scalability of the KYP requirements, depending on the nature and complexity of the securities involved.

- We removed the following from the proposed Regulation 31-103 changes:

  - the requirement that a registered firm must perform a comparison between the securities it makes available to clients and other similar securities in the market;

  - prescriptive requirements in respect of securities transferred in (instead, we explain in guidance that registrants must take reasonable steps to

understand transferred in securities within a reasonable time after their transfer);

- the requirement that a registered firm must monitor and reassess a security (firms are only required to monitor for significant changes);

- the requirement that registered individuals must take reasonable steps to understand, at a general level, each type of security available to clients, and how those securities compare;

- the requirement that a registered firm must maintain an offering of securities and services that is consistent with how the firm holds itself out (instead, we discuss holding out in the guidance relating to misleading communications);

- the requirement that a registrant must understand the returns of a security (the Policy Statement guidance notes that under the KYP provisions, registrants should understand the *basis* of the security's return, among other factors).

RDI

- We clarified that the required discussion of any limitations on products and services offered to a client is only required to be at a *general* level.

- We expanded the requirement to provide a general description of the products or services a registered firm will offer to clients in order to make it clear that the description must include reference to any restrictions on the client's ability to liquidate or resell a security.

- We removed restrictions on the products offered to a client (such as only offering proprietary products) from the impacts that must be discussed with clients.

- We clarified that the required discussion of impacts of fees and charges on a client's investment returns is only required to be at a *general* level and relates to *potential* impacts.

Transition

We are providing for a phased transition period, with the Amendments relating to conflicts of interest and the associated RDI provisions taking effect on December 31, 2020, and the remaining Amendments taking effect on December 31, 2021. Registrants will have to comply with the applicable Amendments after those dates. There are no grandfathering provisions.

We will establish an implementation committee to provide guidance, respond to questions and otherwise assist registrants to operationalize the Amendments.

We wish to make it clear that it is not our expectation that current registrants would have to update all existing clients' KYC information and reassess the suitability of their investments as of the effective date of the relevant Amendments (December 31, 2021) or immediately after that date. We would expect registrants to continue to schedule reassessments in accordance with current requirements up until then, and to schedule reassessments in accordance with the triggers in the Amendments after that date.

Local Matters

An annex includes, where applicable, additional information that is relevant in a local jurisdiction only.

List of Annexes

This notice contains the following annexes:

- Annex A – *Summary of changes to the Regulation*
- Annex B – *Summary of comments on the Proposals and responses*
- Annex C – *List of commenters*
- Annex D – *Adoption of the Amendments*

This notice will also be available on the following websites of CSA jurisdictions:

www.lautorite.qc.ca
www.albertasecurities.com
www.bcsc.bc.ca
www.fcnb.ca
nssc.novascotia.ca
www.osc.gov.on.ca
www.fcaa.gov.sk.ca
www.msc.gov.mb.ca

Questions

Please refer your questions to any of the following:

Martin Picard
Analyste expert à l'encadrement des intermédiaires
Direction de l'encadrement des intermédiaires
Autorité des marchés financiers
514 395-0337 and 1 877 525-0337
martin.picard@lautorite.qc.ca

Sophie Jean
Directrice de projets
Direction de l'encadrement des intermédiaires
Autorité des marchés financiers
514 395-0337 and 1 877 525-0337
sophie.Jean@lautorite.qc.ca

Sandrine Siewe
Analyste
Direction de l'encadrement des intermédiaires
Autorité des marchés financiers
514 395-0337 and 1 877 525-0337
sandrine.siewe@lautorite.qc.ca

Isaac Filaté
Senior Legal Counsel
Capital Markets Regulation
British Columbia Securities Commission
604 899-6573 and 1 800 373-6393
ifilate@bcsc.bc.ca

Bonnie Kuhn
Senior Legal Counsel
Market Regulation
Alberta Securities Commission
403 355-3890
bonnie.kuhn@asc.ca

Liz Kutarna
Deputy Director, Capital Markets
Securities Division
Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan
306 787-5871
liz.kutarna@gov.sk.ca

Chris Besko
Director, General Counsel
The Manitoba Securities Commission
204 945-2561 and 1 800 655-5244
(Toll Free (Manitoba only))
chris.besko@gov.mb.ca

Debra Foubert
Director, Compliance and Registrant Regulation
Ontario Securities Commission
416 593-8101
dfoubert@osc.gov.on.ca

Chris Jepson, Senior Legal Counsel
Ontario Securities Commission
416 593-2379
cjepson@osc.gov.on.ca

Erin Seed, Senior Legal Counsel
Ontario Securities Commission
416 596-4264
eseed@osc.gov.on.ca

Kat Szybiak, Senior Legal Counsel
Ontario Securities Commission
416 593-3686
kszybiak@osc.gov.on.ca

Chris Pottie
Deputy Director, Registration & Compliance, Nova Scotia Securities Commission
902 424-5393
chris.pottie@novascotia.ca

Steven Dowling
Acting Director
Consumer, Labour and Financial Services Division
Justice and Public Safety
Government of Prince Edward Island
902 368-4551
sddowling@gov.pe.ca

Jason Alcorn
Senior Legal Counsel and Special Advisor to the Executive Director
Financial and Consumer Services Commission of New Brunswick
506 643-7857
jason.alcorn@fcnb.ca

John O'Brien
Superintendent of Securities
Service NL
Government of Newfoundland and Labrador
709 729-4909
johnobrien@gov.nl.ca

Jeff Mason
Director of Legal Registries
Department of Justice, Government of Nunavut
867 975-6591
jmason@gov.nu.ca

Thomas Hall
Superintendent of Securities
Department of Justice
Government of the Northwest Territories
867 767-9305
tom_hall@gov.nt.ca

Rhonda Horte
Deputy Superintendent
Office of the Yukon Superintendent of Securities
867 667-5466
rhonda.horte@gov.yk.ca

ANNEX A

SUMMARY OF CHANGES TO THE REGULATION

This annex summarizes the changes that the Amendments will make to the current versions of Regulation 31-103 and the Policy Statement. In addition to the changes summarized in this annex, the Amendments also include technical drafting changes and clarifications.

Exemptions
The following exemptions will continue in effect or have been expanded:

- certain KYC requirements and the suitability determination obligation do not apply in respect of certain permitted clients if they have consented;

- suitability and related KYC requirements do not apply to registrants dealing with clients in the context of order-execution-only services (which are subject to IIROC member rules), or to trades directed by portfolio managers;

- investment fund managers are exempted from the following provisions, unless they are acting under an additional registration in a dealer or adviser category
    - KYC,
    - KYP, and
    - suitability determination;

- conflicts of interest obligations set out in sections 13.4 and 13.4.1 do not apply to investment fund managers in respect of investment funds that are subject to *Regulation 81-107 respecting Independent Review Committee for Investment Funds*.

***Custody obligations for mutual fund dealers registered in Québec – Part 9* [*Membership in an SRO*],**
For clarity, we are adding provisions to section 9.4 to the effect that mutual fund dealers registered in Québec that are MFDA members may rely on certain of the exemptions for MFDA members in subsections 9.4(1) and (2) relating to custody of assets, provided the registered firm complies with the corresponding MFDA provisions.

Internal controls and systems – Part 11
The Amendments include changes to the requirements for training and record-keeping corresponding to the new and enhanced requirements in respect of KYC, KYP, suitability determinations and conflicts of interest.

- Section 11.1 [*Compliance system and training*] is expanded to require registered firms to provide training to their registered individuals on compliance with securities legislation, including
    - the KYC, KYP and suitability determination obligations, and

    - conflicts of interest requirements.

- Section 11.5 [*General requirements for records*] is expanded to include requirements for
    - demonstrating compliance with KYP requirements,
    - demonstrating how the firm has addressed, or plans to address, conflicts of interest identified under subsections 13.4 and 13.4.1 in the best interest of its clients,
    - documenting
        - the firm's sales practices, compensation arrangements and incentive practices, and
        - other compensation arrangements and incentive practices which may benefit the firm, its registered individuals or any affiliate or associate of the firm, and
    - demonstrating compliance with requirements relating to misleading communications.

We have added some guidance in the Policy Statement setting out our expectations concerning firms' training programs, particularly with respect to the addressing of conflicts of interest in the best interests of their clients, as well as guidance concerning policies and procedures relating to the new record-keeping requirements.

KYC – section 13.2
The Amendments expand the KYC requirements in section 13.2 [*Know your client*] to support the enhanced suitability determination requirement by clarifying the content and scope of the KYC process.

- 13.2(2)(c) – expands the list of KYC information that must be collected by registrants in order for them to understand their clients well enough to meet their suitability determination obligations. The additional information required includes the client's
    - personal circumstances (not limited to financial circumstances),
    - investment knowledge,
    - risk profile (guidance clarifies that this includes both the client's risk tolerance and their risk capacity), and
    - investment time horizon.

- 13.2(3.1) – new subsection requiring registrants to take reasonable steps to obtain clients' confirmation of the accuracy of their KYC information.

- 13.2(4) – expands requirement to keep KYC information current to expressly require updating the client's information if the registrant become aware of a significant change.

- 13.2(4.1) – new subsection specifying minimum intervals when a client's KYC information must be reviewed:

- 12 months for managed accounts;
- 12 months before making a trade or recommendation for exempt market dealers;
- 36 months for other cases.

- New guidance in the Policy Statement discusses, among other things,
  - the ways a registrant may tailor its KYC process to reflect its business model and the nature of its relationships with clients,
  - using technology for the collection of KYC information, and
  - our expectations with respect to the KYC information that must be collected by registrants to meet the requirements in Regulation 31-103 on an ongoing basis.

KYP – new section 13.2.1

There is currently no explicit Regulation 31-103 requirement concerning KYP, while the Policy Statement currently provides only limited principles-based guidance on our KYP expectations in the context of the proficiency and suitability requirements. The Amendments introduce an express KYP Regulation 31-103 requirement in new section 13.2.1[*Know your product*]. Like the enhanced KYC requirements, this is intended to support an enhanced suitability determination obligation.

- 13.2.1(1) – obligation of registered firms to take reasonable steps to ensure that the securities that they make available to clients are
  - assessed with regard to their relevant aspects, including for their structure, features, risks, initial and ongoing costs, and the impact of those costs,
  - approved to be made available to clients, and
  - monitored for significant changes.

- 13.2.1(2) – obligations of registered individuals to take reasonable steps to understand the securities that they purchase, sell or recommend to a client, including the impact of the initial and ongoing costs associated with acquiring and holding each security, sufficient to enable them to make a suitability determination.

- 13.2.1(3) – registered individuals must only purchase or recommend securities approved by their firm to be made available to clients.

The Policy Statement codifies our KYP expectations of firms and registrants as set out in previous CSA and SRO guidance. It also sets out our views on how firms can tailor their processes for meeting the KYP obligation depending on

- a firm's business model,
- a security's type,
- whether other registrants are also involved in a security's distribution to the client, and
- whether a security is being transferred in.

Suitability determination – section 13.3

The Amendments enhance the suitability determination obligation in section 13.3 [*Suitability determination*] with, among other things, a new core requirement that registrants must put their clients' interests first when making a suitability determination.

- 13.3(1) – current suitability requirement replaced with new subsection providing that before a registrant opens an account for a client, purchases, sells, deposits, exchanges or transfers securities for a client's account, takes any other investment action for a client, or makes a recommendation or exercises discretion to take any such action, the registrant must determine, on a reasonable basis, that
    - the action is suitable for the client, based on the following factors:
        - KYC information;
        - the registrant's assessment or understanding of the security;
        - the impact of the action on the account, including its concentration and liquidity;
        - the actual and potential impact of costs on the client's returns;
        - a reasonable range of alternatives available through the firm at the time the determination is made; and
    - the action puts the client's interest first.

- 13.3(2) – new subsection prescribing trigger events that will require registrants to review a client's account and the securities in the account in accordance with subsection 13.3(1) and take appropriate action, within a reasonable time, in the following circumstances:
    - a registered individual is designated as responsible for the client's account;
    - the registrant becomes aware of a change in a security in the account, or becomes aware of a change in the client's KYC information, that could result in the security or account not satisfying the suitability determination criteria;
    - the registrant has undertaken a review of the client's KYC information.

- 13.3(2.1) – new subsection replacing the current provision for client-directed trades.

New guidance in the Policy Statement sets out our expectations as to how registrants may meet their enhanced suitability obligations. We clarify that if we review a suitability determination made by a registrant, we will do so without hindsight and on the basis of what a reasonable registrant would have done under the same circumstances.

Waivers – section 13.3.1

New section consolidating exemptions from certain KYC requirements and the suitability determination obligation in respect of certain permitted clients if they consent.

Conflicts of interest – Part 13: Division 2

The Amendments to the conflicts of interest requirements in Part 13: Division 2 [*Conflicts of interest*], among other things, introduce a new requirement that material conflicts must be addressed in the best interest of the client.

- 13.4 [*Identifying, addressing and disclosing material conflicts of interest – registered firm*] – revised and new requirements requiring a registered firm to
  - identify existing and reasonably foreseeable material conflicts of interest between a client and the firm or any individual acting on the firm's behalf,
  - address all material conflicts of interest in the best interest of the client,
  - avoid material conflicts of interest that cannot be otherwise addressed in the best interest of the client, and
  - provide affected clients with disclosure of material conflicts of interest at account opening or in a timely manner if they are identified later.

- In each case, the disclosure must be prominent, specific and written in plain language, specifying
  - the nature and extent of the conflict of interest,
  - the potential impact on and risk that it may pose to the client, and
  - how it has been, or will be, addressed.

- It is expressly stated that a registrant cannot satisfy its obligations to identify and address material conflicts of interest *solely* by providing disclosure to the client.

- 13.4.1[*Identifying, reporting and addressing material conflicts of interest – registered individual*] – new and revised sections with similar effect to section 13.4, except that registered individuals must promptly report conflicts of interest to their sponsoring firm (disclosure to the client is the firm's responsibility).

- 13.12 [*Restriction on borrowing from, or lending to, clients*] – revisions
  - expanding the exemptions from the prohibition on lending money to clients, and
  - adding a new prohibition on borrowing money from clients, subject to certain exemptions.

Expanded guidance in the Policy Statement discusses our expectations of how registrants can implement the conflicts of interest requirements, including examples of controls that registered firms can consider putting in place for these purposes.

Misleading communications – Part 13: Division 7

The Amendments add a new section 13.18 [*Misleading communications*] providing that

- A registrant must not hold themself out in any manner that could reasonably be expected to deceive or mislead any person as to:
  - their proficiency, experience, qualifications or category of registration;

- the nature of the person's relationship, or potential relationship, with the registrant;
- the products or services provided, or to be provided by the registrant.

- a registered individual who interacts with clients must not use any of:
  - a title, designation, award, or recognition that is based partly or entirely on that registrant's sales activity or revenue generation;
  - a corporate officer title unless their sponsoring firm has appointed that registrant to that corporate office pursuant to applicable corporate law;
  - a title or designation unless their sponsoring firm has approved the use.

Related guidance is set out in the Policy Statement.

RDI – section 14.2

The Amendments include changes to the requirements in section 14.2 [*Relationship disclosure information*] to maintain consistency with the new and enhanced requirements, and to better implement the principle in subsection 14.2(1) that "A registrant must deliver to a client all information that a reasonable investor would consider important about the client's relationship with the registrant".

- 14.2(0.1) – new defined term "proprietary product" added to simplify drafting and ensure clarity of regulatory purpose.

- 14.2(2)(b) – current requirement for a general description of the products and services the registered firm offers to the client expanded to include express requirements to include (as may be applicable)
  - restrictions on the client's ability to liquidate or resell a security, and
  - investment fund management expense fees or other ongoing fees the client may incur.

- 14.2(2)(b.1) – new requirement for a general description of any limits on the selection of the products or services the registrant will offer to the client, including
  - whether the firm will primarily or exclusively use proprietary products in the client's account, and
  - whether there will be any other limits on the selection of the products or services.

- 14.2(2)(k) – current requirement for disclosure of the obligation to make suitability determinations revised to make it conform with the enhanced suitability determination Amendments.

- 14.2(2)(l) – drafting revision to remove ambiguity and clarify regulatory intent consistent with existing guidance in the Policy Statement.

- 14.2(2)(o) – new requirement to provide a general explanation of the potential impact of each of
    - operating charges,
    - transaction charges,
    - investment fund management expense fees, and
    - other ongoing fees the client may incur.

- 14.2.1 [*Pre-trade disclosure of charges*] – requirement for pre-trade disclosure expanded to expressly require investment fund management expense fees or other ongoing fees that the client may incur, building on existing Policy Statement guidance regarding pre-trade disclosure regarding mutual funds and the information included in the fund facts document required to be delivered at point-of-sale.

Related guidance is included in the Policy Statement.

ANNEX B

SUMMARY OF COMMENTS ON THE PROPOSED AMENDMENTS AND RESPONSES

This annex summarizes the written public comments we received on the Proposed Amendments and our responses to those comments. Out of the 135 comment letters we received, 117 were from industry stakeholders (including registrants, industry associations and law firms), and 18 were from non-industry stakeholders (including investors, investor advocates, academics and others).

This annex contains the following sections:

1. General comments and responses
2. Comments and responses on the KYC proposals
3. Comments and responses on the KYP proposals
4. Comments and responses on the suitability proposals
5. Comments and responses on the conflicts of interest proposals
6. Comments and responses on the referral arrangement proposals
7. Comments and responses on the RDI proposals
8. Comments and responses on other proposals
    - Firm's obligation to provide training
    - Misleading communications
    - Record keeping requirements

1. General comments and responses

Balance of costs and benefits

Many industry commenters expressed concerns that implementing the Proposed Amendments would impose costs on them that would be greater than the benefits, if any, to investors. We recognize that, for some registrants, there will be significant costs associated with implementing the Amendments. We are mindful of the need to strike an appropriate balance and view public comments as an important part of the process of gauging costs and benefits, allowing us to re-calibrate proposals before bringing new requirements forward. We have responded to the comments on the Proposed Amendments by making a number of changes that are designed to address key concerns about costs without compromising the benefits we intend for investors.

We do not agree with commenters who said that an emphasis on enforcing existing requirements would be a sufficient alternative to the CFRs. We continue to believe the Amendments are necessary and we believe that, with the revisions we have made, they strike an appropriate balance between costs and benefits. Nor do we agree with those commenters who asserted that a variety of unintended consequences will result if we implement the CFRs, particularly now that the Proposed Amendments have been re-worked into the form of the Amendments. We also disagree with those who called for more consultations before proceeding with the CFRs, given the extent of consultations beginning six years before the publication of the Proposed Amendments.

Lastly, we note that while some of the CFRs would impose new conduct requirements on registrants, others codify best practices set out in existing CSA and SRO guidance. One objective is to reduce the potential for regulatory arbitrage across registration categories and business models. Registrants that already follow such best practices and those that already conduct themselves as fiduciaries should be relatively less affected than others.

Scalability

Industry commenters also expressed concerns that the Proposed Amendments take a "one-size-fits-all" approach. They argued that there should be a greater allowance for firms to tailor the CFRs to fit their specific business models, products and services and the different types of clients that they serve. We acknowledge these comments and have made changes to the Policy Statement to address scalability in light of different business models.

Exempt market dealers (EMDs)

In the Notice of publication of the Proposed Amendments, we specifically invited comment on the question:

"Exempt market dealers often have transactional or 'episodic' relationships with their clients, in contrast to the ongoing character of client relationships in other categories. Would the Proposed Amendments pose implementation challenges unique to transactional relationships, or would they have other unintended consequences related to them?"

Commenters indicated that exempt market dealers may indeed be a special case where they have transactional or episodic relationships with their clients, and also because they often distribute illiquid securities of small issuers. In view of these comments, we have considered whether tailored exemptions for EMDs would be warranted. However, we have concluded that the approach described under the heading *Scalability* is sufficient.

Overly prescriptive guidance

Some industry commenters felt that the Policy Statement guidance is overly prescriptive, lacks allowances for deference by regulators to the professional judgment of registrants, and appears to impose substantive requirements. We have reviewed the proposed guidance with this in mind and have made adjustments to ensure that the guidance does not purport to impose prescriptive requirements and, where appropriate, we have acknowledged the role of professional judgement. We have balanced these changes with the need to provide useful guidance to the industry professionals seeking to apply Regulation 31-103 requirements, which are often principles-based, to their firms' operations.

The "best interest" and "client's interest first" standards

Some commenters, chiefly investor advocates, expressed their disappointment with the abandonment of the overarching best interest standard which some CSA members had explored in consultations prior to the publication of the Proposed Amendments. However, in the absence

of an explicit standard, they expressed support for the harmonized approach that infuses the client's best interest into the conflicts of interest and suitability reforms.

Many industry commenters expressed support for drawing back from the overarching best interest standard. However, they were often concerned about the implications of the requirements to "put the client's interest first" in making suitability determinations and to address conflicts of interest "in the client's best interest", including what distinction there might be between these standards, and between them and a fiduciary standard.

In our view, to put the client's interest first and to address *conflicts of interest* in the best interest of the client mean that the interests of the client are paramount. A registered firm and its registered individuals must put the interests of their clients first, ahead of their own interests and any other competing considerations. In the enhanced *suitability determination* requirement, we specifically used the words "put the client's interest first" to signal that there is not necessarily only one "best" course of action. We have included related guidance in the Policy Statement.

We stress that the Amendments do not impose a fiduciary duty on registrants as a regulatory standard of conduct. Of course, it will continue to be within the purview of the courts to determine whether a common law fiduciary duty applies in the circumstances of private claims by clients against registrants[1].

SRO harmonization

Some commenters asked that the new requirements be harmonized across the CSA and the self-regulatory organizations in order to enhance their enforceability and make it easier to operationalize them where affiliated firms registered in different categories share common platforms. Commenters also suggested that the Proposed Amendments be informed by existing SRO guidance as they are well understood and recognizable standards.

The SROs have participated in the development of the Amendments, which have been informed by member rules, policies and guidance. It is our intention that the SROs will amend their respective member rules, policies and guidance to be uniform with the Amendments in all material respects.

Level playing field

We received comments that the CFRs would result in an uneven playing field for registered firms, as investment products that do not fall under the jurisdiction of the CSA will not be subject to comparable requirements.

We acknowledge the comment but can only make rules within our jurisdiction. The fact that other segments of the financial industry will not, at the same time, have comparable requirements for non-securities investments does not mean that we should not regulate to the level necessary for those who invest in securities.

[1] In Québec, where the common law regime does not apply, the extent of a registrant obligations is subject to the Civil Code of Québec.

Enforcement

Many commenters emphasized that effective enforcement of the rules will be important to ensure effectiveness of the CFRs. We agree. Many commenters sought further assurance that the CSA will not adjudicate a registrant's decision in hindsight or supplant its judgment in place of the registrant. We have added guidance on this topic in the Policy Statement.

Exemptions

We received comments seeking certain exemptions from the CFRs.

Non-individual permitted clients

Many commenters suggested exempting registrants from the CFRs when dealing with non-individual permitted clients, including their managed accounts, given their sophisticated investment knowledge, focused investment objectives with each registrant, and ability to contract for the protections they expect. At minimum, the commenters asked that non-individual permitted clients be able to waive some of the proposed requirements.

We do not agree with the suggestion that non-individual permitted clients should be carved out of the CFRs to a greater extent than is contemplated in the exemptions already provided in Regulation 31-103. However, we have expanded existing exemptions so that non-individual permitted clients may now waive suitability determinations and the gathering of KYC information to support suitability determinations for managed accounts.

Portfolio managers

Some commenters expressed the view that portfolio managers (**PMs**) with discretionary authority should be exempted from the enhanced conflicts of interest, suitability and KYP requirements as they are already subject to high proficiency requirements and a fiduciary duty, and since they do not deal with "products" in the same way as other registrants.

While we believe that many PMs will find that the Amendments are to a large extent a codification of their best practices and therefore relatively easy to operationalize, we do not think that there is a persuasive case to exempt them from the application of the Amendments, which operate as baseline requirements.

Scholarship plan dealers

Given their business models, scholarship plan dealers asked to be excluded from the enhanced requirements and be afforded the ability to tailor the process to reflect their business models and the nature of their relationships with clients. For example, they believe that requiring them to update KYC information at regular intervals or to reassess suitability would be onerous and without any benefit to the client or the dealer given the nature of scholarship plans.

See our response to comments under the heading *Scalability*.

*Order Execution Only (**OEO**) firms*

Many commenters suggested exempting OEO (i.e., “discount brokerage” specialist) firms from the CFRs. Since they do not provide recommendations to their clients, some of the proposed new requirements would be unnecessary in the circumstances.

OEO firms are registered as investment dealers and, as such, subject to IIROC member rules, which include express provisions for their unique operating model. This will continue after the implementation of the Amendments, with appropriate changes being made to IIROC member rules. Part 9 of Regulation 31-103 includes certain exemptions for any registered investment dealer that is in compliance with equivalent requirements in member rules. This will also continue to be the case after the implementation of the Amendments.

With respect to requirements where IIROC members are not exempted under Part 9, see our comments under the heading *Scalability*.

For registered dealer firms that execute trades as directed by advisers, which they may do without necessarily being OEO firms, the Amendments include exemptions from suitability and related KYC and KYP requirements.

Transition period

In the Proposed Amendments, we proposed the following phased implementation schedule for the CFRs:

- referrals – immediately upon coming into force, except 3 years to bring pre-existing arrangements into conformity
- RDI – 1 year to provide publicly available information under new requirement; 2 years for the other new requirements, and
- KYC, KYP, suitability and conflicts of interest – 2 years.

In order to implement the CFRs, registered firms will need to review and amend their compliance systems, including making changes to their policies, procedures and controls to address material conflicts of interest in the best interest of their clients, and to establish a framework where the registrants put the client’s interest first when making suitability determinations, and they will also need to train their registered representatives, all according to the scale of their operations.

We are not proceeding with the proposed amendments to referral arrangements and the proposal on providing publicly available information. As concerns the remaining provisions, we have carefully reviewed the comments on the proposed transition periods, which can be summarized as follows:

- many industry commenters felt that more time would be needed given the magnitude and impact of the Proposed Amendments, which will require significant changes to processes,

systems, tools, and training programs – those making these comments suggested a minimum of three years;

- other commenters, including investor advocates, were of the opinion that the proposed transition periods were too long;
- there were also suggestions that the implementation period should not begin until after the SROs have modified their member rules to align with the CFRs;
- a few commenters sought clarity on whether the reforms will apply on a go-forward basis or whether the rules will take effect as of a certain date without any grandfathering.

In light of the importance of the CFRs, we are providing for a phased transition period, with the Amendments relating to conflicts of interest and the associated RDI provisions taking effect on December 31, 2020, and the remaining Amendments taking effect on December 31, 2021.

While we recognize the significant work many registrants will need to undertake to implement the CFRs, we are of the view that these periods will be sufficient. To help registrants implement the CFRs effectively and on time, we intend to establish an implementation committee to provide guidance, respond to questions and otherwise assist registrants to operationalize the Amendments.

***Interaction with* Regulation 81-105 respecting Mutual Fund Sales Practices**

Some commenters asked for clarification on how the CFRs are intended to interact with the existing requirements in *Regulation 81-105 respecting Mutual Fund Sales Practices* (**Regulation 81-105**). Some commenters suggested that the CSA should consider expanding Regulation 81-105 to apply to all securities rather than just mutual funds. Other commenters suggested carving out mutual fund sales practices from the application of conflict of interest requirements in the CFRs.

A separate project on the treatment of certain embedded fees arising in connection with mutual fund sales is presently being undertaken by the CSA. The results of this work may be incorporated into the CFRs in the future.

Drafting suggestions

We received a number of drafting suggestions and comments. While we incorporated some of these suggestions, this summary does not include a detailed list of all of the drafting changes we made.

Topics outside the scope of the CFRs

We have not provided responses to the comments we received on topics that are outside the scope of the CFR project, including:

- changing the definition of permitted client;

- titles, designations and proficiency standards;
- regulation of financial planners;
- investor education and outreach;
- dispute resolution and the Ombudsman for Banking Services and Investments;
- cost and performance reporting;
- investor restitution;
- section 160.1.1 of the *Securities Act* (Québec) on commission sharing by mutual fund dealers and scholarship plan dealers.

2. Comments and responses on the KYC proposals

"Thorough understanding" versus "meaningful understanding"

Many commenters sought clarification on the terms "thorough understanding" and "meaningful understanding" which were used in the proposed guidance. Some commenters suggested that the term "thorough understanding" is too onerous and imposes a higher standard than Regulation 31-103 requires.

We have revised the Policy Statement to address these concerns by deleting those terms and clarifying that the registrant's KYC process should result in the registrant having sufficient understanding of its clients to be able to discharge its suitability determination obligations.

Scalability of KYC requirements

Most industry commenters viewed the proposed enhanced KYC requirements as being too prescriptive and indicated that the information to be collected should be scalable and limited to what is necessary to provide a suitable investment recommendation, given the registrant's business model, client type, and products and services offered. Some commenters asked the CSA to provide guidance on how to tailor the KYC process.

We agree that KYC should be scalable, applying the principle that a registrant's KYC process should result in the registrant having *sufficient understanding* of its clients to be able to discharge its suitability determination obligations. To respond to the comments, we have removed some of the more prescriptive elements in the Policy Statement and clarified certain provisions from the KYC Proposal to make it clearer that the registrant's KYC obligation is scalable and technology neutral.

The guidance now states that although Regulation 31-103 sets out a list of factors that a registrant must take into consideration in order to obtain sufficient KYC information, the depth of the enquiries that a registrant must make with regard to a client will vary and should be tailored depending on the securities and services offered to the client, the firm's business model

and the nature of the relationship with the client. We give examples of different operating models that we believe would warrant different levels of KYC enquiry.

Meaningful interaction with the client

Some commenters asked for clarity on what it means to have a "meaningful interaction with the client," particularly when dealing with clients via non-face-to-face channels, including online advisers.

The CFRs preserve the technology-neutral stance of Regulation 31-103, in line with previous notices, such as CSA Staff Notice 31-342 *Guidance for Portfolio Managers Regarding Online Advice*. We have clarified the Policy Statement to explain that tools such as standardized questionnaires may be used to collect or review the KYC information, *as long as the process amounts to* a meaningful interaction between the client and the registrant (i.e., an actual conversation is not necessarily required). Ultimately, the registrant remains responsible for the process regardless of the tools or technologies it uses.

Reluctance by clients to provide prescribed KYC information

Many industry commenters raised concerns that clients would be reluctant to provide some of the prescribed information (for example, their personal or financial circumstances), and that clients should be able to refuse to provide certain information. The commenters also asked the CSA to clarify what the registrant was required to do when the client refuses to provide the prescribed KYC information.

This is not a concern unique to the CFRs – registrants face this challenge under current requirements. We have added guidance in the Policy Statement to explain that the refusal of a client to provide or update all of the information requested by a registrant does not automatically prevent the registrant from servicing the client. We set out our expectation that registrants will use their professional judgment to consider whether they have collected enough information to meet their suitability determination requirements, and whether the information remains sufficiently current. Registrants should also consider restricting activities in the account of clients where they have determined they no longer have sufficiently current KYC information.

Client's financial circumstances

Some commenters expressed concern regarding the proposed language in the Policy Statement which they felt suggested a requirement for advisors to obtain a breakdown of all of a client's assets and liabilities. Their concern was that the requirement could raise practical concerns as these assets may be held with different institutions, leaving registrants unable to monitor any changes in them.

We have responded by revising the guidance to explain that registrants should take reasonable steps to obtain a breakdown of financial assets. We note that in some cases, a registrant may need to enquire about investments the client holds outside of the registrant to have a better understanding of a client's financial circumstances, for example, where the client uses leverage or borrows money to invest, or to assess whether an investment might lead a client to become

over-concentrated in a security or sector. See also our response to comments below under the heading *Portfolio approach to suitability.*

We have clarified that it is not our expectation that registrants will monitor investments held outside of the registrant, but we do expect them to make reasonable efforts to keep KYC information current in accordance with the minimum time periods set out in Regulation 31-103. The over-arching principle is that a registrant must always exercise professional judgement to assess whether it has obtained sufficient KYC information in the circumstances, given the client-registrant relationship, to meet its suitability determination obligation.

A client's role in the KYC process and documentation of the process

Some commenters sought additional guidance on a client's role in the KYC process at the collection, and update stages. Many commenters asked the CSA to clarify how the enhanced KYC process should be documented. For example, the commenters wondered whether a client's signature was required or whether a registrant could document the KYC process in their notes to a client's file.

The Policy Statement provides flexibility in documenting a client's confirmation of the accuracy of information, including any significant changes. Such confirmation may be more formal by obtaining the client's signature (handwritten, electronic or digital) or by alternative methods such as maintaining notes in the client file detailing the client's instructions to change the information. The Policy Statement also suggests implementing additional controls for more sensitive information changes such as in a client's name, address or banking information since these changes may lead to potential fraud.

We have also added guidance stating that registrants should take the opportunity of the initial KYC collection to explain the client's role in keeping KYC information current with the registrant.

Client's investment needs and objectives

Some commenters expressed concerns with the expectations from the Policy Statement that registrants should set out the investment return that would be required to meet the client's financial goals. Those commenters argued that such requirements would create unrealistic expectations of performance and lead to unintended liabilities for the registered firm and the registered individuals.

Other commenters assert that such requirements are inconsistent with their business model and their registered individuals do not have the necessary training.

Other commenters agreed with the guidance but asked to limit the scope to investments held through the registrant.

The Policy Statement now includes a revised discussion of the ways a registrant may establish a client's investment needs and objectives. The guidance states that depending on the nature of the relationship and the business model, a registrant may find it helpful to set out investment goals

for the client's account or portfolio. This can be done by developing, for instance, an investment policy statement. We set out our expectation that in such cases, a registrant should set out investment goals that are specific and measurable and establish reasonable investment return scenarios for the account, and that the registrant should also provide regular updates to the client on any progress to achieve such investment goals.

Risk Profile

Some commenters asked for a definition of "risk profile" that includes elements of risk capacity and risk tolerance to be included in Regulation 31-103. Many commenters asked for the CSA to clarify the terms "risk attitude," "risk capacity" and "risk tolerance." Others commented that registrants should be permitted to design their own risk profiles.

We have revised and clarified the guidance concerning determining a client's risk profile.

Keeping KYC information current

One commenter was of the opinion that all registrants should be required to review KYC information with each client at least annually, while another suggested that reviews be required to be completed at least every two years. Some other commenters were of the opinion that the proposed minimum time intervals are too frequent and rigid. Many commenters did not raise concerns with the proposed prescribed minimum time intervals but asked for more flexibility and clarity on how registrants can manage this update.

Commenters also asked the CSA to confirm that this requirement did not impose an obligation on the registrant to re-collect the KYC information.

Finally, some commenters were of the opinion that reviewing KYC may be of limited value in certain circumstances, such as when the only security in a client's portfolio is an exempt market product with a five-year lock-in period, or for non-individual permitted clients whose KYC information may not change as significantly or frequently.

We do not agree that the prescribed minimum time intervals impose inflexible requirements or are unreasonable. A registrant must make reasonable efforts to keep their client's KYC information sufficiently current to satisfy their suitability determination obligation. Registrants may determine their own time period for reviewing their client's KYC information, but we expect that KYC information to be reviewed at the *minimum frequency* set out in Regulation 31-103.

As noted above, the process for reviewing the client's information does not need to take the form of a face-to-face conversation with the client. The guidance notes that different tools may be used, such as on-line questionnaires, *so long as the process amounts to* a meaningful interaction with the client.

We have also clarified the Policy Statement to explain that we do not expect registrants, in every circumstance, to start over and re-collect all of the client information at every review, or in all circumstances of a potential change.

Clarification of the term "reasonably ought to know"

A few commenters were of the opinion that the requirement to review and update KYC information in certain circumstances and within specific timelines may be inconsistent with the requirement to take "reasonable steps" to keep KYC information current. They questioned the extent of monitoring of a client's activities that would be required for a registrant to comply with the proposed requirement to review a client's KYC information when the registrant "reasonably ought to know of a significant change in the client's KYC information."

We have responded to this concern by deleting the phrase "reasonably ought to know" in Regulation 31-103 provision. Registrants are now only required to react where they have become aware of a significant change in the client's information.

We have added new guidance on our expectations as to what constitutes a "significant change" in client information and how registrants could address them, which includes an expectation that they will make reasonable enquiries to determine if any have occurred.

3. Comments and responses on the KYP proposals

We received a large number of comments on this aspect of the CFRs to the effect that the proposed KYP requirement:

- would be too onerous, burdensome, costly and impractical,
- would give rise to unintended consequences, such as the narrowing of product shelves and reduced choice for investors, and
- would not be sufficiently flexible to accommodate different business models or different types of securities with different attributes and risks and would not be workable in a universe where certain firms may make available thousands of different products for clients.

Understanding, approving and monitoring securities

Commenters generally felt that the requirement for firms to understand a security should be scalable depending on the type or complexity of the security and asked for clarity on how the proposed KYP requirements would work in fund of fund contexts, where there is a subadvisor or where model portfolios or proprietary pooled funds are used.

Commenters were particularly concerned about the proposed requirement for a firm to assess how a security that it is considering making available to clients compares to similar securities available in the market, and the majority of the commenters felt that this market comparison requirement was unworkable.

Many commenters felt costs were overemphasized and that the focus on returns was problematic. Commenters also felt that an independent inquiry into securities would not be necessary in all cases and that registrants should be able to rely on regulatory disclosure documents of issuers when doing their due diligence.

Many commenters asked for more flexibility around the approval process for securities.

Finally, we received comments that the requirement to monitor and reassess securities on an ongoing basis, including the competitiveness of those securities, would be costly and burdensome. Some commenters also questioned the value of ongoing monitoring of securities that are illiquid.

KYP requirements for registered individuals

Many commenters had some confusion over the requirement for registered individuals to generally understand all the securities at the firm available to them to sell or recommend, and thoroughly understand securities they do sell or recommend.

Transfers in and client directed trades

Commenters were also concerned about the proposed requirements in connection with securities transferred into a firm, as they were considered to be unworkable from a practical perspective and to have the potential unintended consequence of limiting investors' ability to move accounts or forcing the sale of securities. Many commenters questioned the depth of KYP that should be required for securities acquired by a client as a result of a client directed trade that the firm is not otherwise making available to clients.

Exemptions

Some commenters requested exemptions from certain or all of the KYP requirements. For example, exemptions were requested for portfolio managers in certain circumstances, for firms and registered individuals dealing with permitted clients, and where firms only sell proprietary products or where the securities involved are exempt market or illiquid securities.

Consideration of comments received and clarification of KYP requirements

As noted in the Proposed Amendments, the proposed amendments to KYP are intended to establish explicit rules concerning KYP and more detailed guidance in the Policy Statement that codify previous CSA and SRO guidance, and also to support an enhanced suitability determination requirement, and increase rigour and transparency around the securities and services that registrants make available to their clients.

After our analysis of comments received, we have made the following changes to Regulation 31-103 requirements:

- removed the registered firm's obligation to assess how a security it is considering making available to clients compares to similar securities available in the market (market comparison requirement);

- narrowed the firm's obligation to monitor and reassess securities, retaining only the requirement to monitor for significant changes to securities a firm makes available to clients;

- removed the obligation to maintain an offering of securities and services that is consistent with how the registered firm holds itself out (in our view, this is unnecessary given the provisions in section 13.18 that a registered firm must not hold itself out in a manner that could reasonably be expected to deceive or mislead a person as to the products or services to be provided by the firm);

- revised the obligations of registered individuals, to clarify that the steps registered individuals must take to understand the securities purchased or sold for, or recommended to, clients are those that are reasonable to enable them to meet their obligations under section 13.3 [*suitability determination*];

- removed the provisions in subsection 13.2.1(6) of the Proposed Amendments in respect of securities transferred in.

We have clarified our expectations in the Policy Statement as follows:

- to provide firms with flexibility in establishing appropriate review, approval and monitoring processes, acknowledging that these processes may vary depending on the business model of the firm, the types of securities offered, the proficiency of the firm's registered individuals, and the nature of the relationships that the firm and its registered individuals have with clients;

- to clarify that the extent of the review, approval and monitoring processes required may vary depending on the structure, features and risks of securities being considered, and that a security by security process will not be required in all circumstances;

- to clarify that we do not expect a duplication of the review, approval and monitoring processes where multiple registrants are involved with securities;

- with respect to the comments on returns of securities, to clarify that registrants must understand the basis of a security's return (we have maintained the emphasis on understanding the initial and ongoing costs of securities and the impact of those costs);

- to clarify that additional due diligence may be necessary where there are reasons to question the validity of an issuer's information or where information provided about securities is not sufficient to permit a meaningful assessment (acknowledging that independent due diligence on securities is not required in all cases);

- to clarify that registered individuals are expected to have, based on their proficiency, a general understanding of the types of securities that are available through the registered firm for them to purchase or sell for or recommend to clients;

- regarding transfers in and client directed trades, to clarify that we expect registrants to take reasonable steps to assess and understand securities transferred into the firm from another registrant, as well as those that are a result of a client directed trade, within a reasonable time after the transfer or trade, and, specifically with respect to registered individuals, we expect that they will have an understanding of all securities held in a

client's account, including those that are held as a result of a transfer in or a client directed trade, in order to make the required periodic suitability determination, acknowledging that the depth of the understanding required may vary depending on the nature of the securities, the client's circumstances and investment objectives, and the relationship between the client and the registrant.

We have considered the requests for exemptions in the context of the revised KYP requirements. We have included an exemption for registered dealers in respect of securities purchased or sold for a client only as directed by a registered adviser acting for the client, and note that the KYP requirements applicable to OEO dealers will be dealt with in IIROC rules. We have not included an exemption for portfolio managers or for situations where a permitted client has waived suitability in the context of the revised KYP requirements. We would still expect firms and their registered individuals to have an understanding of the securities in these situations.

4. Comments and responses on the suitability proposals

Putting the client's interest first

Some commenters felt that the "putting the client's interest first" concept is vague, which will cause uncertainty for registrants in demonstrating compliance. Some commenters suggested that the CSA incorporate a safe harbour that would set out steps a registrant can take to be considered to have met the client first standard. Several commenters suggested that if a registrant meets the specific suitability factors in subsections 13.3(1)(a)(i) to (vii) in the Proposed Amendments, the registrant should be deemed to have satisfied the requirement to put the client's interest first.

We acknowledge the comments. "Putting the client's interest first" is intended to be a broad, principles-based standard. As such, we have not incorporated a safe harbour as proposed by some commenters. However, to add clarity, we have provided some additional detail on this general principle in the Policy Statement. For example, we recognize that

- there is not only one recommendation or decision that will meet this enhanced suitability obligation, but rather there may be several options or courses of action for a registrant to take when recommending securities or services to clients, or when making decisions for clients, that can meet the criteria for a suitability determination,

- depending on the circumstances, including the securities and services offered by the firm and the client's particular circumstances, all of the suitability factors in subsection 13.3(1)(a) of Regulation 31-103 may not be equally applicable to every suitability determination, and registrants are expected to use their professional judgement to determine the weight to put on each of the specific factors subject to the broad standard to put the client's interest first when making their suitability determination,

- when choosing between multiple suitable options, the broad standard means that registrants must put the client's interest before their own interests and any other competing considerations, such as a higher level of remuneration or other incentives, and

- meeting the criteria for a suitability determination, including the requirement to “put the client’s interest first”, does not imply a guarantee of any particular client outcome.

We also explain in the Policy Statement how the client first standard, along with the suitability factors, applies to assessing account type suitability, to periodic reviews of a client’s account, to acting in response to client instructions and liquidating securities, and to the overall approach of assessing suitability for a client.

We believe that the changes we have made to Regulation 31-103 and the Policy Statement provide flexibility and clarity about how to comply with the suitability determination obligation, including the requirement to put the client’s interest first.

Overly prescriptive requirements

While commenters agreed that a registrant should determine whether an investment action or recommendation is suitable, they felt that the itemized list of factors under subsection 13.3(1)(a) of Regulation 31-103 was overly prescriptive, and may be better situated in the guidance on the basis that

- not all of the factors will necessarily be relevant to every type of investment action or recommendation, and

- making a trade, where not all of the factors can be satisfied, could still be putting the client’s interest first.

The commenters felt that registrants should have the flexibility to determine what criteria are relevant in the circumstances.

In addition, several commenters were of the view that language in the Policy Statement relating to the amount of cash left uninvested in an account was too prescriptive, and that decisions about how much cash to maintain in a client’s account should be made by the registrant and the client, in the context of the specific client’s needs and market conditions.

We acknowledge the comments and have addressed them by removing some of the factors proposed to have been added to subsection 13.3(1)(a) and by adding scalability in the application of the suitability requirements, by recognizing in the Policy Statement that the factors may not be equally applicable to every suitability determination, and that we expect registrants to use their professional judgement to determine the weight to put on each of the factors and, overall, to put the client’ interest first when making a suitability determination. We also provided additional guidance which covers, among other things, specific situations such as suitability requirements when a transfer in occurs.

Finally, we have removed the specific language in the Policy Statement relating to cash held in a client’s account and have clarified that the suitability determination criteria generally apply to decisions about how much cash to leave uninvested in a client’s account, including the obligation to put the client’s interest first when making these decisions.

Cost as a factor in assessing suitability

We received many comments on cost as a factor to be taken into account in a suitability determination. According to commenters, the Proposed Amendments emphasize cost as the primary consideration for suitability over other factors that may also be important in determining suitability, such that registrants may be incentivized to favour the lowest cost option over any others, which may not necessarily result in the best client outcome.

Conversely, some commenters agreed that cost is one of the most important elements influencing returns, and one commenter recommended that where a higher cost security is recommended, the registrant be required to disclose why the security is suitable and how it puts the client's interest first.

While we agree that the suitability determination should include the consideration of a number of factors, we have maintained the potential and actual impact of costs on the client's returns as an explicit factor to be taken into account when making a suitability determination. We have, however, removed the guidance in the Policy Statement that stated that we expect the lowest cost security that is suitable in the circumstances to be recommended to a client unless the registrant has a reasonable basis for determining that a higher cost security will be better for the client.

We note that the CSA have no default expectations for registrants to automatically select the lowest cost options to meet their suitability determination requirements. However, we expect an assessment of the relative costs of the options available to clients at the firm when making a suitability determination, as well as the impact of those costs. Ultimately, when making a suitability determination, registrants must put the client's interest first, ahead of their own interests and any other competing considerations when selecting between multiple suitable options available to the client, and must document the reasonable basis for their suitability determinations.

Portfolio-approach to suitability

Many commenters indicated that the factor which suggests a portfolio approach to suitability may not be workable or appropriate in some circumstances. For example, assessing suitability across a client's portfolio would not be workable where a client

- has accounts with discrete investment purposes that are not relevant to the management of the client's other accounts (for example, an account which may be purely for speculative investing, or a cash account held for short-term or emergency needs), or

- is reluctant to share information regarding investments held outside of the registrant (for example, clients may be reluctant to provide additional information for a relatively simple investment transaction).

Commenters also raised the following concerns:

- conducting a suitability analysis that includes securities held or managed outside of the registrant is unsustainable as the registrant will not have continual information about securities held or managed at other firms;
- clients may be misled about the extent to which one registrant's investment strategy will be integrated with those of other registrants;
- information sharing across legal entities or business lines may pose regulatory and system challenges;
- portfolio managers may end up assessing suitability in respect of securities held in an OEO account;
- individual registrants may not have the proficiency to assess suitability of other holdings;
- where multiple managers work for the same client, it is unclear who would be responsible for assessing overall suitability and for making adjustments accordingly;
- the scope of accounts for considering portfolio-level suitability is not clear (for example, is this intended to capture accounts of spouses, families and adult children).

Conversely, a few commenters recommended that registrants be required to make reasonable efforts to understand a client's portfolio of investments not only at the firm, but elsewhere in order to provide recommendations that take into consideration the client's entire portfolio of investments.

We have removed the proposed factor from Regulation 31-103 that required registrants to consider the overall concentration and liquidity across all of the client's accounts at the firm. In addition, with respect to investments held outside of the registrant, we have removed guidance suggesting that a registrant should obtain information about a client's other investments or holdings held elsewhere in order to inform its suitability determination, since we don't expect firms to do a real time suitability analysis on assets held elsewhere. See also our response to comments above under the heading *Client's investment needs and objectives.*

However, it is our view that in order for registrants to meet the criteria in subsection 13.3(1)(b) to put the client's interest's first, suitability cannot be determined only on a trade by trade basis, but must be determined on the basis of the client's overall circumstances, depending upon the relationship between the client and the registrant and the securities and services offered by the registrant. In addition, where a client has multiple investment accounts with a single registrant, we expect that registrant to take into consideration whether a recommendation or decision for one account would materially affect the concentration and liquidity of the client's investments across their other accounts with that registrant. We have added language to the Policy Statement to this effect.

Reasonable range of alternative actions available to the registrant

Some commenters sought additional guidance regarding the proposed requirement to consider a reasonable range of alternative actions available to the registrant and the language in the guidance that "what constitutes a reasonable range of alternative recommendations or decisions will depend upon the circumstances, including the firm's product range, the degree of skill and proficiency of the registrant and the client's particular circumstances." The commenters were unclear on what the baseline for skill and proficiency were, and whether the alternative considerations would be limited to what the registrant is licensed to sell.

A few commenters felt that the requirement should go further to include a consideration of a reasonable range of alternative actions available through the registered firm or generally available in the marketplace.

We reiterate that registrants have an obligation to consider a reasonable range of alternative recommendations or decisions available to the registered individual through the registered firm when making a suitability determination. We have clarified the language in the Policy Statement to indicate that what constitutes a reasonable range of alternative recommendations or decisions for a client will depend upon the circumstances, including the securities and services offered by the firm to the client, the degree of skill and proficiency of the registered individual and the client's particular circumstances. What is available to the registered individual through the registered firm is limited to what the individual is licensed to sell, and may be further limited depending on the securities and services offered by the firm to the client. We note that under the RDI requirements, registrants must be transparent about what securities and services they are offering to a particular client, and a client should understand what the registrant can or will offer (and therefore what would be considered as a reasonable range of alternative actions).

Proposed requirement to consider any other factor that is relevant under the circumstances

Many commenters were concerned that the proposed requirement to consider any other factor that is relevant under the circumstances would be difficult to operationalize and comply with. We have removed this factor from Regulation 31-103.

Triggers for assessing and reassessing suitability

We received some comments on the triggers for assessing and reassessing suitability.

Some commenters indicated that the requirement to assess suitability "before" a deposit or transfer may cause operational difficulties and investor may be unable to make deposits or transfers with ease or within a reasonable time frame. Some commenters suggested that the assessment should be required to be performed "within a reasonable time", which would correspond to MFDA guidance, rather than "before" the deposit or transfer.

We have added language to the Policy Statement to recognize that, in some cases, such as when securities are transferred in from another registrant, it may not be possible for registrants to complete the suitability determination required in advance of opening an account for the client. In these types of situations, we expect the registrant to complete the suitability determination

within a reasonable period of time, and have a process in place to restrict investment actions until the suitability determination has been completed.

Commenters also indicated that the requirement to reassess suitability "promptly" after a triggering event in subsection 13.3(2) may not always be practical, and suggested the reassessment should be completed "within a reasonable time".

The language in Regulation 31-103 and the Policy Statement has been clarified to indicate that the reassessment must be completed "within a reasonable time" in the circumstances. We expect the suitability determination to take place in a timely manner, and the determination of a reasonable time period will depend on the nature of the event itself and the circumstances surrounding the event.

In addition, we have clarified that the triggering events to reassess suitability in subsections 13.3(2)(b) and 13.3(2)(c) occur when a registrant "becomes aware of" the changes referred to in those subsections. We have also provided additional guidance in the Policy Statement on our expectations on the frequency of suitability reassessments when there is a change to a registered individual designated as responsible for a client's account and on the frequency of account type suitability reassessments.

Client directed trades

Regarding the proposed changes to the provision on client directed trades, one commenter indicated that it would be overly burdensome, vague and meaningless for a registrant to have to recommend an alternative action. Another commenter was concerned that the guidance appears to narrow the scope of this provision to refer to unsolicited orders and recommended that the guidance be revised to broaden the scope of the provision to include client directed account types.

We do not agree with comments that recommending an alternative action that meets the suitability determination criteria would be overly burdensome or meaningless when a client instruction has been given that would not meet the criteria for a suitability determination. This recommendation would give the client an opportunity to reevaluate the merits of the order or instruction and to have an alternative that would put their interest first when making the investment decision. We have clarified our intention by making only technical changes to the Policy Statement.

5. Comments and responses on the conflicts of interest proposals

Materiality threshold for conflicts

The majority of the commenters urged the CSA to retain a materiality threshold such that registrants would be responsible for identifying and addressing only material conflicts. The commenters argued that having to identify and address non-material conflicts would impose significant burden on registrants without providing corresponding investor protection or benefits. Also, the commenters mentioned that the materiality assessment should flow through other conflicts requirements including disclosure.

In response to the major concerns raised by the commenters, we have restored the materiality threshold in Regulation 31-103. The proposed amendments to the conflicts of interest rule would require each material conflict of interest identified by the registered individuals or their sponsoring firms to be addressed in the best interest of the client. The proposed amendments to the Policy Statement contain additional guidance on how to identify and respond to material conflicts, including procedures and controls that firms could implement to identify and address such conflicts accurately and in a timely way. Similarly, to avoid unintended outcomes, we retained the existing materiality threshold in the disclosure obligations, which would require registrants to disclose in writing only identified material conflicts of interest to clients whose interests are affected by such conflicts where a reasonable client would expect to be informed of such conflicts.

Best interest standard

Some commenters indicated that the best interest standard in conflicts is commercially untenable given that some conflicts will not be able to be addressed in a client's best interest, such as for example charging fees for the services the registrant provides. One commenter suggested that the standard of putting the client's interest first be used in the conflict of interest provisions, rather than a best interest standard, as it is more easily understood by registrants.

Many commenters requested guidance on the best interest standard in the conflicts of interest provisions and asked us to confirm whether this standard is intended to impose a fiduciary duty on all registrants. As noted above, the CFRs do not impose a fiduciary duty on the conduct of registrants toward clients. The requirement to address material conflicts of interest in the best interest of a client is a regulatory standard implying that, amongst other things, when addressing the conflict, registrants must put the interests of their clients first, ahead of their own interest and any other competing considerations.

We indicate in the Policy Statement that registrants must address conflicts of interest by either avoiding those conflicts or by using controls to mitigate those conflicts sufficiently so that the conflict has been addressed in the client's best interest. We provide guidance on the controls that registrants could consider, including implementation and maintenance of policies and procedures providing for example, a broad definition of what constitutes a material conflict of interest, as well as an escalation procedure on how to handle potential conflict situations.

We note that the firm should establish, as part of its compliance system, appropriate measures of remediation of non-compliance, robust compliance training and periodic review and testing with respect to the conflicts of interest requirements.

Addressing conflicts

Some commenters asked us to provide greater clarity about what it means to address a conflict in the best interest of clients. Several commenters expressed the view that registrants should be required to do more than address conflicts and asked that Regulation 31-103 be revised to require registrants to "actively mitigate" conflicts of interest or "disclose and mitigate conflicts of interest in the client's favour."

Regarding the requirement that a registered firm must avoid any conflict of interest that is not, or cannot be, addressed in the best interest of the client, one commenter urged the CSA to indicate whether avoidance is the only option, and urged the CSA to indicate whether it is acceptable, for example, to proceed where a client acknowledges and consents to the use of proprietary products. Two commenters suggested that the requirement be revised such that a registered firm must decline to provide the service associated with the conflict that is not, or cannot be, addressed in the best interests of the client.

We have not modified Regulation 31-103 to replace the term “address” with “actively mitigate” conflicts of interest or “disclose and mitigate conflicts of interest in the client’s favour”. In our view, those phrases would not capture several possible actions a registrant could consider taking in order to eliminate the effect of a conflict of interest. We believe the term “address” better encompasses a wide range of actions a firm could reasonably take, including implementing appropriate controls to sufficiently mitigate the effect of the conflict, or avoiding the conflict altogether.

Reasonably foreseeable conflicts

Some commenters asked for further clarity on what “reasonably foreseeable” means and how firms will be held accountable for having met the test at the time. Some commenters were concerned about the forward-looking nature of the term and were of the view that it makes Regulation 31-103 overly broad, could be subject to hindsight application, and does not strike the right balance between investor protection and fair and efficient capital markets.

We believe the reinstatement of the materiality threshold, together with the guidance on when a conflict of interest is material, will constitute an appropriate foundation to determine the minimum requirement with respect to the level of conflict of interest that a registered firm and its registered individuals must identify, disclose and address in the best interest of the client.

Sufficiency of disclosure

Many commenters expressed the view that disclosure alone can be sufficient in some circumstances and that Regulation 31-103 should accommodate this by allowing registrants to use their professional judgement about when disclosure alone is sufficient. Conversely, other commenters argued that excessive reliance on disclosure to help mitigate conflicts would not meet the principles of the best interest standard.

Some commenters asked the CSA to create a standardized conflict disclosure document, or at minimum, to provide additional guidance on the form that conflicts disclosure should take and the level of detail that should be presented.

We recognize that the effectiveness of disclosure as a tool for addressing material conflicts of interest may depend upon the level of sophistication of the clients and the extent to which they are able to understand and act upon the information given to them. However, to address a conflict of interest in the best interest of clients, we believe disclosure in conjunction with other controls (including pre-trade controls and/or post-trade reviews) must be used. In addition, not only does disclosure sometimes fail to mitigate the risks related to conflicts of interests, but in some cases, disclosure of conflicts may aggravate the potential risks to the client’s interest.

21

We believe it is up to the firm to design its own conflicts disclosure document, in accordance with the obligations provided in Regulation 31-103. The use of a conflict of interest disclosure document will depend on the facts and circumstances of a given situation. As such, we did not prescribe a specific form of the disclosure document as registrants are too varied in their business model. A firm's compliance policies and procedures should be reasonably designed to address and be proportionate to the various circumstances surrounding the conflict of interest situation. While the registrant should take into consideration the specific information to be included in the disclosure prescribed under subsection 13.4.1(5) of Regulation 31-103, we believe the professional judgement of the registrants should guide their conduct to ensure they comply with the disclosure requirements in a timely manner.

Conflicts that must be avoided

Regarding the general prohibition in the Proposed Amendments against borrowing from and lending to clients as well as the general prohibition against acting as a power of attorney or trustee for clients, some commenters raised the concern that there are common and unobjectionable industry practices that would be inadvertently prohibited by Regulation 31-103.

Two commenters advocated for a complete ban against borrowing, lending, powers of attorney and trusteeships. Those commenters also proposed a ban on referral fees from lenders to registrants who have referred clients to the lender for the purposes of borrowing money to engage in leveraged investing.

In response, the CSA have removed section 13.4.4 of the Proposed Amendments relating to conflicts of interest that must be avoided, and amended section 13.12, specifying exceptions regarding obligations relating to restriction on borrowing from, or lending to clients. We also removed from Regulation 31-103 the requirements relating to prohibitions on acting as a power of attorney or trustee for clients. However, we are of the view that a registrant having full control or authority over the financial affairs of a client may create a material conflict of interest and we expect registered firms to have policies and procedures in place to ensure that these conflicts are identified and are either avoided or otherwise addressed in the client's best interest.

Representatives obtaining consent from firms to act notwithstanding conflicts

Some commenters expressed concern that the obligation of a registered individual to get their sponsoring firm's permission to proceed with a conflicted activity could create significant inefficiencies. If, however, firms are allowed to provide "standing approvals" for conflicts that the firm has addressed, for example pursuant to the firm's policies and procedures, then this could help address that concern. One commenter requested additional guidance on when a registered representative should avoid a conflict when their sponsoring firm has consented to it.

We have clarified in the Policy Statement that a firm can provide consent in a number of ways. For example, if a registered individual's activity is conducted in accordance with their sponsoring firm's policies and procedures related to that conflict, this may be sufficient.

As provided in the Policy Statement, a registered individual must also assess whether proceeding with the activity in question is in a particular client's best interest. If the registered individual

concludes that proceeding would not be in the client's best interest, the registered individual must not engage in that activity.

Timing of disclosure

Some commenters asked that a conflict that is disclosed at the time of account opening not be required to be disclosed again when the conflict arises in a specific transaction; alternatively, the commenters asked that such conflict be permitted to be disclosed orally.

We note that although subsection 13.4(7) does not require registered firms to remind clients of conflicts disclosure that has already been provided to them, registrants should take into consideration their obligation to deal fairly, honestly and in good faith with clients in the case of a transaction that presents a conflict which was disclosed a long time ago. However, in response to comments, we have clarified in the Policy Statement that there is no requirement that such reminders must always be provided to the client in writing.

Recommending a security that the registrant owns

Several commenters indicated that recommending a security that they own is not necessarily a conflict that must be disclosed. We recognize that there may be circumstances where recommending a security that a registrant owns does not necessarily present a material conflict of interest. We revised the Policy Statement to indicate that if a registered individual recommends a security that they own, this "may", rather than "will" constitute a material conflict which should be disclosed to the client before or at the time of the recommendation.

Third-party compensation (embedded commissions)

Many commenters expressed the view that the CSA has taken too hard of a position in the guidance on third-party compensation conflicts. The commenters stated that treating such compensation as a *de facto* conflict, coupled with the onerous controls described in the guidance, will amount to an indirect ban on third-party compensation and embedded commissions. Some commenters suggested that the CSA revise the applicable provisions of Regulation 81-105 to sales practice rules, including the application of those rules to products beyond mutual funds in order to ensure a level playing field.

After our analysis of these comments, we remain of the view that it is a material conflict of interest for a registrant to receive third-party compensation. A registrant may offer a security with embedded commissions to a client if it is able to demonstrate that the recommendation is based on the quality of the security without influence from any third-party compensation associated with the security.

The Policy Statement provides examples of controls a registrant can consider implementing to address the conflict in the best interest of their clients. As noted above, the CSA are currently working on a policy response intended to address the primary investor protection issues arising from embedded commissions.

Fee-based accounts

A few commenters stated that registrants with fee-based accounts should not be required to "make a client whole" if the registrant does not benefit from the commission-paying security held in the fee-based account.

One commenter asked the CSA to give clear guidance on instances in which a fee-based account is not suitable for a client, for example in circumstances where clients are charged more when moved to a fee-based account than when they were being charged through an embedded fee. Another commenter expressed that the guidance should be interpreted to accommodate products with third party compensation where they may be better for a client than a fee-based compensation arrangement.

We have revised the guidance to remove references to making a client whole. However, we maintain that placing a client in a fee-based account that holds securities with embedded commissions may be considered to be a material conflict of interest that must be addressed in the best interest of the client.

Internal compensation and incentive conflicts

We received several comments on this aspect of the Proposed Amendments:

- some commenters disagreed with the proposed guidance on how to address internal compensation and incentive conflicts. On the one hand, the commenters stated that it is not the CSA's place or role to regulate how registered firms manage the performance of their registered individuals;

- on the other hand, a few commenters stated that compensation structures that misalign the interests of registrants with their clients should be prohibited;

- one commenter suggested that remuneration from an action generally should be prohibited while a conflict of interest relating to that action remains unresolved;

- some commenters asked the CSA to provide more guidance regarding the controls that firms should consider when addressing various conflicts, including supervisory conflicts and compensation and incentive conflicts;

- a few commenters recommended that the guidance on supervisory conflicts be expanded to include non-monetary compensation conflicts at the supervisory level, beyond sales and revenue generation;

- regarding the required disclosure of "any commissions or other compensation that they will be receiving in respect of the transaction," one commenter sought clarification and asked that disclosure only be required for compensation that gives rise to a conflict of interest;

- one commenter requested additional guidance on how a registered representative could demonstrate having acted in a client's best interest when they are paid a higher commission relative to a similar product.

We have revised our expectation on conflict management relating to internal compensation and incentives. We remain however of the view that there is an inherent conflict of interest for registered firms to create incentives to sell or recommend certain products or services over others, or for registered individuals, to receive greater compensation from their sponsoring firm for the sale or recommendation of certain products or services over others.

We expect registered firms to address this conflict in the best interest of clients by implementing policies and procedures sufficient to mitigate the risk to clients' interests and to closely monitor for compliance with these policies and procedures. If a registrant cannot address these conflicts in the best interest of its clients, the registrant must avoid them. We have provided in the Policy Statement examples of controls to take into consideration when considering how to address such conflicts in the best interest of their clients, which includes maintaining internal compensation arrangements that do not differ by product or service sold to the client, or by account or client type.

Proprietary products

We also received several comments on this aspect of the Proposed Amendments:

- many commenters asked for more guidance regarding the controls and disclosure that would be sufficient to meet the best interest standard when offering proprietary products;

- on the other hand, many commenters were of the view that the CSA proposals were far too granular and urged the CSA to defer to the registrants to develop their own practices and conflicts mitigation strategies;

- some commenters sought express recognition that selling only proprietary products is a valid business model and is not a conflict of interest as long as the firm ensures that there is a wide range of proprietary products suitable for the financial needs and objectives of the vast majority of the clients and discloses to the clients that the recommendations they will receive are only for proprietary funds;

- one commenter recommended that the reforms clarify that offering proprietary products on a product shelf or recommending a proprietary product is not subject to a higher compliance standard than non-proprietary products;

- some commenters asked that the CSA clarify that we do not consider certain pooled funds to be proprietary products or asked that they be explicitly carved out from the guidance related to proprietary products;

- one commenter was concerned that the provisions seem to suggest that, for proprietary products, there is a concentration level that must be observed. In their opinion, the same concerns relating to product concentration apply to third party products as well and

consequently, the proposed monitoring and disclosure should apply to all products recommended to the clients;

- some commenters encouraged the CSA to revise the guidance addressing non-monetary conflicts relating to proprietary products to clarify that setting targets or quotas for the sale of proprietary products is inappropriate for firms providing both proprietary and non-proprietary products;

- one commenter advocated banning the sale of proprietary products by affiliated dealers, given the inherent conflicts;

- one commenter asked that the guidance or Regulation state that proprietary products should be transferable outside of the related dealer;

- one commenter advocated that guidance for proprietary only firms with respect to the comparison with non-proprietary products should only apply when dealing with retail clients.

The CSA carefully reviewed the comments received regarding proprietary products. We are still of the view that there is an inherent conflict of interest for a registered firm to trade in, or recommend, proprietary products to clients. As such, firms that do so must be able to demonstrate that they are addressing this conflict in the best interest of the clients.

We have included guidance in the Policy Statement on how registrants can generally address conflicts raised by the sale of proprietary products, and how firms with different business models could comply with the requirement under the proposed requirements. We maintain that the guidance in the Policy Statement provides sufficient direction to registrants and addresses the comments received, without being overly prescriptive.

6. Comments and responses on the referral arrangement proposals

We received many comments concerning the proposed changes to the provisions on referral arrangements, as well as the questions we asked in the Notice of publication for comments: "Does prohibiting a registrant from paying a referral fee to a non-registrant limit investors' access to securities related services? Would narrowing section 13.8.1 [*Limitation on referral fees*] to permit only the payment of a nominal one-time referral fee enhance investor protection?"

While some commenters were supportive of the Proposed Amendments, many commenters were of the opinion that the CSA did not adequately consult with the investing public or with the industry to understand the value of referral arrangements for investors, or to understand the potential magnitude of impact and unintended consequences of the Proposed Amendments. Many commenters strongly advocated for the CSA to move these amendments into a separate workstream to allow for further collection of data and consultation.

The CSA has decided not to move forward with the Proposed Amendments in respect of referral arrangements at this time, although some drafting changes have been made to the referral provisions.

We note, however, that guidance has been added to the Policy Statement (in Part 11 and Part 13) to reflect our view that paid referral arrangements create material conflicts of interest that must be addressed in the best interest of clients, and to provide additional clarity with respect to our expectations on

- a registrant's obligation to address the conflict in the best interest of clients and make appropriate disclosure to clients,
- recordkeeping, monitoring and supervision related to referral arrangements, and
- actions to be taken by a registrant making a referral to satisfy itself that the other party to the referral arrangement is appropriately qualified to perform the contemplated services, and if applicable, is appropriately registered.

7. Comments and responses on the RDI proposals

Publicly available information

We received many comments concerning the proposed requirement to make publicly available information that a reasonable investor would consider important in deciding whether to become a client of the registered firm.

There was confusion among some of the commenters about the generic nature of the information. Several industry commenters pointed out that many firms offer tailored services to clients, which they argued cannot be covered in generic public disclosure. A related argument was that charges are individually negotiated, so it would not be practical to include them. Another related argument was that some of the information firms would be required to disclose to the public, particularly how much they charge clients, should be treated as proprietary secrets. There were also comments that revealed some confusion about the flexible delivery options that we intended. Two commenters suggested delivering this comparison-shopping information at the point of sale.

Two commenters said that this requirement may require firms to maintain two separate websites – one for the United States and one for Canada – to avoid offending Securities and Exchange Commission rules with respect to discussing funds without triggering the general solicitation prohibition. One commenter expressed the view that firms should not have the option to deliver the information by email or in paper form in lieu of making the information available on its website. Another commenter indicated that the content should be dependent on the delivery channel.

We have decided not to include the proposed publicly available information requirements in the Amendments.

Too much RDI

Several commenters were concerned that firms are already required to give clients so much disclosure that the proposed additions to the RDI requirement could have the counter-productive

effect of discouraging clients from reading the RDI documents received from their registrants. Commenters suggested that the CSA develop a refined RDI requirement, utilizing modern methods to test its effectiveness with investors.

We are conscious of the issues related to making disclosure effective, however a comprehensive review of the kind suggested was not within the scope of this project. We note that behavioral insights research indicates that how information is presented can be an important factor, and we encourage registrants to review the formatting and presentation of their RDI materials with this in mind. We have taken care to include only a necessary minimum of new information in the RDI component of the Amendments.

Too much emphasis on costs

A particular focus of many comments was the proposed requirement to explain the impact of charges and fees on a client's investment returns. The general tenor of industry comments was that the Proposed Amendments as a whole placed too much emphasis on costs. Some commenters, primarily investor advocates, took the opposite view, one providing a detailed suggestion for an expanded prescriptive requirement.

We have kept the requirement in the Amendments (with minor drafting changes), since there can be no meaningful assessment of the value of advice and trading services without an understanding of their costs, which research has shown many investors lack. And, we do not think it is possible to explain the impact of costs without including consideration of the effect of compounding over time. To ensure there is no misunderstanding on this point, we have made it an express part of the requirement. We did not adopt the suggestion for expanded disclosure of the impact of investing costs because we felt that a principles-based requirement would be more scalable to different firms' operations, and because we were mindful of the need to minimize additions to the RDI requirements. We accepted a comment that it would be more realistic to require a *general* explanation. Consistent with the proposed guidance, we also changed the requirement to refer to "*potential* impacts".

One commenter thought that the mandated reports on charges and on investment performance already address these concerns. We disagree since those reports are provided annually after the client-registrant relationship has been established, and there is no requirement that they include in them a discussion of impacts.

Restricted offerings and proprietary products

We also received several comments recommending changes to the proposed requirements for disclosures relating to proprietary products, which were

- to expand the general description of products and services to include any restrictions, including whether a registered firm will primarily or exclusively provide proprietary products to a client, and
- for an explanation of the impact on the client's investment returns from any such restrictions.

28

Some industry commenters were concerned that there seemed to be an underlying assumption that the use of proprietary products will negatively affect a client's after-cost investment returns. There was also a concern that these requirements may not be relevant to the client-registrant relationship where a firm's entire operating model is based on very restricted offerings, as is often the case for exempt market dealers in particular.

We continue to believe that there is an inherent conflict of interest when proprietary products are recommended to, or chosen for, a client and have therefore maintained a requirement to disclose the use of proprietary products. However, we understand the concern expressed that it should not be assumed that their use will necessarily have an impact (negative or otherwise) on clients' returns. We also recognize the concern that discussing the impact of restricted offerings may be of limited value in some circumstances. The Amendments do not include the proposed requirement to discuss the impact of restricted offerings, including proprietary products. Issues related to restricted product offerings are discussed in the Policy Statement guidance on RDI under the heading *Description of products and services*. How registrants can address the conflicts of interest associated with proprietary products (and potentially related compensation practices) is discussed in the guidance on conflicts of interest.

Other comments

We received single comments on some other matters relating to the RDI component of the Proposed Amendments. Some we felt were in fact already addressed in Regulation 31-103 or the Policy Statement.

One commenter asked whether a registrant restricted in what it can offer clients because of terms and conditions imposed in response to compliance deficiencies would be required to explain to clients that that is the reason for the restricted offering. There is no express requirement to explain the reasons for a limited offering, but a firm should consider how the standard of care would apply in such circumstances and, in any event, terms and conditions may specifically address the issue.

8. Comments and responses on other proposals

Firm's Obligation to provide training

Many commenters requested additional guidance in respect of the requirement for a firm to provide compliance training. Many commenters expressed concerns about the know your product component of a firm's training program. Some commenters also suggested that small firms should have more flexibility in designing and implementing a training program. A few commenters suggested that registered advising representatives and associated advising representatives, as well as SRO members should be exempted from the training requirements.

We have revised the guidance in the Policy Statement to provide firms with more flexibility in how they implement, maintain and document their compliance training program. We also recognize that the scope of a firm's compliance training program will depend on the nature, size and complexity of its business. We have clarified the language in the Policy Statement.

We do not propose to exempt registered advising representatives and associated advising representatives, or SRO members from the training requirement but have clarified the Policy Statement language to recognize that as part of its KYP obligation, a firm should assess whether any additional training or proficiency requirements are necessary in order for its registered individuals to understand the securities and make appropriate suitability determinations.

Misleading Communications

Many commenters expressed support for the proposed prohibition in s. 13.18 and agreed that registered representatives should not use titles or designations that can create confusion and that are misleading for clients. Some commenters suggested that the scope of the proposed prohibition should be expanded to apply to all of a registrant's communications with the public, rather than focusing on the use of titles or designations. Some industry commenters suggested that the scope of the proposed prohibition is too broad and argued that the prohibition is not necessary for registrants who are not in a client-facing relationship.

A few industry commenters:

- noted that it is common in the industry for individuals to hold titles such as "Vice President" to indicate seniority, without being appointed a corporate officer of the registered firm and expressed concerns with the proposed change that would prohibit a registered individual from using a corporate officer title unless their sponsoring firm has appointed that registered individual to that corporate office pursuant to applicable law;

- asked that registered individuals be permitted to use a designation (such as "President's Club") which is based on a sales or revenue based recognition in certain circumstances (e.g., on their Linkedin profile);

- disagreed with the characterization of "independence" in the proposed guidance.

We acknowledge these comments but we continue to believe that the proposed prohibition, including the provisions about the use of corporate titles, as well as titles, designations, awards or recognitions based on sales activity or revenue generation, is a step in the right direction to address the concerns relating to the misplaced reliance on or trust of clients in their registrants. We have revised Regulation 31-103 to clarify that the proposed prohibition applies to registrants in a client-facing relationship.

Record keeping requirements

We have clarified the Policy Statement language in respect of the record keeping requirements to conform with the changes we have made to the proposed KYC, KYP, suitability and conflicts of interest requirements.

Two commenters asked us to exempt other compensation arrangements and incentive practices from which the firm or its registered individuals, or any affiliate or associate of that firm, benefit from the proposed record keeping requirement set out in paragraph 11.5(2)(q)(ii). We have considered the request for this exemption but we remain of the view that these are relevant to a

firm's obligation to identify conflicts of interest and to address material conflicts of interest in the best interest of the client, and accordingly, we have not amended this record keeping requirement.

31

ANNEX C

LIST OF COMMENTERS

1. Advocis
2. AGF Investments Inc.
3. Alternative Investment Management Association (AIMA)
4. Anita Anand (University of Toronto)
5. Antares Investment Management, Inc.
6. Art Ross
7. Assante Wealth Management Ltd.
8. Association of Canadian Compliance Professionals (ACCP)
9. Aviso Wealth Inc.
10. BCV Asset Management Inc.
11. Belay Wealth Inc.
12. Bentley Beck
13. BlackRock Asset Management Canada Limited
14. BMO Financial Group
15. Borden Ladner Gervais LLP
16. Brent Wolverton
17. Bruce Foster (Foster Agency)
18. Canadian Association of Independent Life Brokerage Agencies
19. Canadian Bankers Association
20. Canadian Foundation for Advancement of Investor Rights (FAIR)
21. Canadian Imperial Bank of Commerce
22. Canadian Independent Asset Management
23. Capital International Asset Management
24. Cardinal Capital Management, Inc.
25. CARP
26. Chad Viminitz
27. Chester R. Brothers
28. Children’s Education Funds Inc.
29. CI Investments

30. Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)
31. Conseil des fonds d'investissement du Québec (CFIQ)
32. C.S.T. Consultants Inc.
33. Cumberland Private Wealth Management Ltd.
34. D. and S. Reid
35. Dale Butler (Butler Financial)
36. David C.C. Lister
37. David W. Martin
38. Derek Moran
39. Desjardins
40. Dixon Mitchell Investment Counsel Inc.
41. Doherty & Associates Ltd.
42. Donald I. Campbell (Canadian Compliance & Regulatory Law)
43. Edward Jones
44. Farm Business Consultants and FBC Financial & Estate Planning Services Inc. (Ken Rousselle)
45. Federation of Mutual Fund Dealers
46. Fidelity Investments Canada ULC
47. Franklin Templeton Investments Corp.
48. Goldstein Financial Investments Inc.
49. Groupe Cloutier Investissements
50. Guardian Capital Group Limited
51. Highstreet Asset Management Inc.
52. HUB Capital Inc.
53. Huxton Black
54. iA Financial Group
55. ICI Global
56. Independent Accountants' Investment Counsel Inc. (IAIC)
57. Independent Financial Brokers of Canada (IFB)
58. Institute of Advanced Financial Planners
59. Integral Wealth Securities Limited
60. Invesco Canada Ltd.
61. Investment Industry Association of Canada (IIAC)

62. Investment Planning Counsel Inc.
63. Investor Advisory Panel (IAP)
64. Investors Group Inc.
65. IRONSHIED Financial Planning Inc. & CANi Financial Planning Syndicate Inc.
66. Jacquie Skinner (Premier Financial Planning Services Inc.)
67. James Doer
68. Jamie Graham (Insight Wealth and PEAK Investment Services Inc.)
69. Jamie Robb (Fiducia Wealth Management)
70. Jason M. Pereira
71. Jeff Schreiter
72. John Davis (Blackburn Davis Financial Inc.)
73. Keith Muchan
74. Kelley Doerksen
75. Kendall and Deborah Bingeman
76. Kenmar Associates
77. Kevin Brugger (Brugger Wealth Management)
78. Kinsted Wealth Inc.
79. Knowledge First Financial
80. Leede Jones Gable Inc.
81. Link Plan Management Inc.
82. LOGiQ Asset Management Ltd.
83. Logan Wealth Management
84. M3 Securities
85. Mackenzie Financial Corporation
86. MacNicol & Associates Asset Management Inc.
87. Manulife
88. Matt Churchill
89. McDougall Gauley LLP
90. Merici Services Financiers Inc.
91. MICA Capital Inc.
92. Michael G. Sheffar
93. National Bank of Canada

94. National Society of Compliance Professionals (NSCP)
95. Nest Wealth Asset Management Inc.
96. Nicola Wealth Management
97. Osler, Hoskin & Harcourt LLP
98. Pacific Spirit Investment Management Inc.
99. PEAK Financial Group
100. Portag3 Ventures
101. Portfolio Management Association of Canada (PMAC)
102. Portfolio Strategies Corporation
103. Primerica
104. Private Capital Markets Association of Canada (PCMA)
105. Provisus Wealth Management
106. Questrade, Inc.
107. RBC Dominion Securities Inc., RBC Direct Investing Inc., Royal Mutual Funds Inc., RBC Global Asset Management Inc., RBC Phillips, Hager & North Investment Counsel Inc., RBC InvestEase Inc. and Phillips, Hager & North Investment Funds Ltd.
108. RESP Dealers Association of Canada and Children's Education Funds Inc.
109. Responsible Investment Association
110. Scotia Capital Inc. and Scotia Securities Inc.
111. Stephen V. MacDonald (Blackburn Davis Financial)
112. Sterling Mutuals Inc.
113. Stikeman Elliott LLP (Alix d'Anglejan-Chatillon, Jeffrey Elliott, Nicholas Badeen, Ramandeep K. Grewal)
114. Stikeman Elliott LLP (Edward J. Waitzer, Darin R. Renton, John C.P. Henderson)
115. Sun Life Financial
116. Susanne Hopfner and Donna Wildeboer (Wealth Advance Investments)
117. Tacita Capital Inc.
118. TD Wealth
119. TenSquared Investments Inc.
120. The Canadian Securities Institute (CSI)
121. The Canadian Advocacy Council for Canadian CFA Institute Societies
122. The Investment Funds Institute of Canada (IFIC)
123. Tim Faught

124. Timothy B. Potter
125. Todd Johnson
126. TPC Financial Group Ltd.
127. Tradex Management Inc.
128. Tri View Capital Ltd.
129. Universitas Management Inc.
130. Veronica Armstrong Law Corporation
131. WealthBar Financial Services Inc.
132. Wealthsimple Inc.
133. W.J. Templeman
134. William J. Henderson
135. Worldsource Wealth Management Inc.

ANNEX D

ADOPTION OF THE AMENDMENTS

The Amendments to Regulation 31-103 will be implemented as:

- a rule in each of Alberta, British Columbia, Manitoba, New Brunswick, Newfoundland and Labrador, Northwest Territories, Nova Scotia, Nunavut, Ontario, Prince Edward Island and Yukon
- a regulation in Québec
- a commission regulation in Saskatchewan

The Amendments to the Policy Statement will be adopted as a policy in each of the CSA member jurisdictions.

In Ontario, the Amendments to Regulation 31-103, as well as other required materials, were delivered to the Minister of Finance on October 3, 2019. The Minister may approve or reject these Amendments or return them for further consideration. If the Minister approves the Amendments or does not take any further action, the Amendments will come into force on December 31, 2019.

In Québec, the Amendments to Regulation 31-103 are adopted as a regulation made under section 331.1 of the *Securities Act* (Québec) and must be approved, with or without amendment, by the Minister of Finance. The regulations will come into force on the date of its publication in the *Gazette officielle du Québec* or on any later date specified in the regulations. It is also published in the Bulletin of the Autorité des marchés financiers.

In British Columbia, the implementation of the Amendments to Regulation 31-103 is subject to ministerial approval. If all necessary approvals are obtained, British Columbia expects these Amendments to come into force on December 31, 2019.

In Saskatchewan, the implementation of the Amendments to Regulation 31-103 is subject to ministerial approval. If all necessary approvals are obtained, these Amendments will come into force on December 31, 2019 or if after December 31, 2019, on the day on which they are filed with the Registrar of Regulations.

REGULATION TO AMEND REGULATION 31-103 RESPECTING REGISTRATION REQUIREMENTS, EXEMPTIONS AND ONGOING REGISTRANT OBLIGATIONS

Securities Act
(chapter V-1.1, s. 331.1, par. (1), (3), (4.1), (8), (9), (11), (26) and (34))

1. Section 3.4 of Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations (chapter V-1.1, r. 10) is amended by deleting, in paragraph (1), the words “, including understanding the structure, features and risks of each security the individual recommends”.

2. Section 8.16 of the Regulation is amended by replacing subparagraph (iii) of subparagraph (b) of paragraph (3) with the following:

“(iii) in Alberta, section 10 or 11 of Alberta Securities Commission Rule 72-501 Distributions to Purchasers Outside Alberta.”.

3. Section 9.3 of the Regulation is amended:

(1) by inserting, in paragraph (1) and after subparagraph (j), the following:

“(j.1) section 13.3.1;”;

(2) by inserting, in paragraph (2) and after subparagraph (e), the following:

“(e.1) section 13.3.1;”.

4. Section 9.4 of the Regulation is amended:

(1) by inserting, in paragraph (1) and after subparagraph (i), the following:

“(i.1) section 13.3.1;”;

(2) by inserting, after paragraph (1.1), the following:

“(1.2) Paragraphs (a) to (g), paragraphs (i) to (m) and paragraphs (p.1) to (x) of subsection (1) do not apply in Québec, to the extent equivalent requirements to those listed in these subparagraphs are applicable to the mutual fund dealer under the regulations in Québec.

“(1.3) In Québec, paragraphs (g.2), (g.3), (h), (h.1) and (h.2) of subsection (2) only applies to a registered firm in respect of a requirement specified in any of these paragraphs if the registered firm complies with the corresponding MFDA provisions that are in effect.”;

(3) by inserting, in paragraph (2) and after subparagraph (c), the following:

“(c.1) section 13.3.1;”;

(4) by repealing paragraphs (3) and (4).

5. Section 11.1 of the Regulation is replaced with the following:

“**11.1. Compliance system and training**

(1) A registered firm must establish, maintain and apply policies and procedures that establish a system of controls and supervision sufficient to

(a) provide reasonable assurance that the firm and each individual acting on its behalf complies with securities legislation, and

(b) manage the risks associated with its business in accordance with prudent business practices.

(2) A registered firm must provide training to its registered individuals on compliance with securities legislation including, without limitation, the obligations under sections 13.2, 13.2.1, 13.3, 13.4 and 13.4.1.".

6. Section 11.5 of the Regulation is amended, in paragraph (2):

(1) by inserting, in subparagraph (l) and after "13.2", ", 13.2.1";

(2) by inserting, in subparagraph (o) and after the word "compliance", the word ", training";

(3) by inserting, after subparagraph (o), the following:

"(p) demonstrate compliance with Part 13, Division 2;

"(q) document

(i) the firm's sales practices, compensation arrangements and incentive practices, and

(ii) other compensation arrangements and incentive practices from which the firm or its registered individuals, or any affiliate or associate of that firm, benefit;

"(r) demonstrate compliance with section 13.18.".

7. The Regulation is amended by replacing the title of Division 1 of Part 13 with the following:

"**DIVISION 1 Know your client, know your product and suitability determination**".

8. Section 13.2 of the Regulation is amended:

(1) by replacing, in paragraph (1), "2(b)" with "(2)(b)";

(2) by replacing subparagraph (c) of paragraph (2) with the following:

"(c) ensure that it has sufficient information regarding all of the following to enable it to meet its obligations under section 13.3 or, if applicable, the suitability requirement imposed by an SRO:

(i) the client's personal circumstances;

(ii) the client's financial circumstances;

(iii) the client's investment needs and objectives;

(iv) the client's investment knowledge;

(v) the client's risk profile;

(vi) the client's investment time horizon, and;";

(3) by inserting, after paragraph (3), the following:

"(3.1) Within a reasonable time after receiving the information, a registrant must take reasonable steps to have a client confirm the accuracy of the information collected under subsection (2).";

(4) by replacing paragraph (4) with the following:

"(4) A registrant must take reasonable steps to keep current the information required under this section, including updating the information within a reasonable time after the registrant becomes aware of a significant change in the client's information required under this section.

"(4.1) A registrant must review the information collected under paragraph (2)(c)

(a) for managed accounts, no less frequently than once every 12 months,

(b) if the registrant is an exempt market dealer, within 12 months before making a trade for, or recommending a trade to, the client, and

(c) in any other case, no less frequently than once every 36 months.".

(5) by replacing paragraphs (6) and (7) with the following:

"(6) Paragraph (2)(b) does not apply to a registrant in respect of a client for which the registrant only trades securities referred to in paragraphs 7.1(2)(b) and (2)(c).

"(7) Paragraph (2)(c) and subsection (4.1) do not apply to a registered dealer in respect of a client if the registered dealer purchases or sells securities for the client only as directed by a registered adviser acting for the client.".

9. The Regulation is amended by inserting, after section 13.2, the following:

"**13.2.1. Know your product**

(1) A registered firm must not make securities available to clients unless the firm has taken reasonable steps to:

(a) assess the relevant aspects of the securities, including the securities' structure, features, risks, initial and ongoing costs and the impact of those costs,

(b) approve the securities to be made available to clients, and

(c) monitor the securities for significant changes.

(2) A registered individual must not purchase or sell securities for, or recommend securities to, a client unless the registered individual takes steps to understand the securities, including the securities' structure, features, risks, initial and ongoing costs and the impact of those costs.

(2.1) For purposes of subsection (2), the steps required to understand the security are those that are reasonable to enable the registered individual to meet their obligations under section 13.3.

(3) A registered individual must not purchase securities for, or recommend securities to, a client unless the securities have been approved by the firm to be made available to clients.

(4) This section does not apply to a registered dealer in respect of a security if it purchases or sells the security for a client only as directed by a registered adviser acting for the client.".

10. Section 13.3 of the Regulation is amended:

(1) by replacing paragraphs (1) and (2) with the following:

"(1) Before a registrant opens an account for a client, purchases, sells, deposits, exchanges or transfers securities for a client's account, takes any other investment action for a client, makes a recommendation or exercises discretion to take any such action, the registrant must determine, on a reasonable basis, that the action satisfies the following criteria:

(a) the action is suitable for the client, based on the following factors:

(i) the client's information collected in accordance with section 13.2;

(ii) the registrant's assessment or understanding of the security consistent with section 13.2.1;

(iii) the impact of the action on the client's account, including the concentration of securities within the account and the liquidity of those securities;

(iv) the potential and actual impact of costs on the client's return on investment;

(v) a reasonable range of alternative actions available to the registrant through the registered firm, at the time the determination is made;

(b) the action puts the client's interest first.

"(2) A registrant must review a client's account and the securities in the client's account to determine whether the criteria in subsection (1) are met, and take reasonable steps, within a reasonable time, after any of the following events:

(a) a registered individual is designated as responsible for the client's account;

(b) the registrant becomes aware of a change in a security in the client's account that could result in the security or account not satisfying subsection (1);

(c) the registrant becomes aware of a change in the client's information collected in accordance with subsection 13.2(2) that could result in a security or the client's account not satisfying subsection (1);

(d) the registrant reviews the client's information in accordance with subsection 13.2(4.1).

"(2.1) Despite subsection (1), if a registrant receives an instruction from a client to take an action that, if taken, does not satisfy subsection (1), the registrant may carry out the client's instruction if the registrant has

(a) informed the client of the basis for the determination that the action will not satisfy subsection (1),

(b) recommended to the client an alternative action that satisfies subsection (1), and

(c) received recorded confirmation of the client's instruction to proceed with the action despite the determination referred to in paragraph (a).";

(2) by replacing paragraph (4) with the following:

"(4) This section does not apply to a registered dealer in respect of a client if it purchases or sells securities for the client only as directed by a registered adviser acting for the client.".

11. The Regulation is amended by inserting, after section 13.3, the following:

"**13.3.1. Waivers**

(1) Paragraph 13.2(2)(c), subsection 13.2(4.1), and section 13.3 do not apply to a registrant in respect of a permitted client if

(a) the client is not an individual, and

(b) the client has requested, in writing, that the registrant not make suitability determinations for the client's account.

(2) Paragraph 13.2(2)(c), subsection 13.2(4.1), and section 13.3 do not apply to a registrant in respect of a permitted client if

(a) the client is an individual,

(b) the client has requested, in writing, that the registrant not make suitability determinations for the client's account, and

(c) the client's account is not a managed account.".

12. Section 13.4 of the Regulation is replaced with the following:

"**13.4. Identifying, addressing and disclosing material conflicts of interest – registered firm**

(1) A registered firm must take reasonable steps to identify existing material conflicts of interest, and material conflicts of interest that are reasonably foreseeable,

(a) between the firm and the client, and

(b) between each individual acting on the firm's behalf and the client.

(2) A registered firm must address all material conflicts of interest between a client and itself, including each individual acting on its behalf, in the best interest of the client.

(3) A registered firm must avoid any material conflict of interest between a client and the firm, including each individual acting on its behalf, if the conflict is not, or cannot be, otherwise addressed in the best interest of the client.

(4) A registered firm must disclose in writing all material conflicts of interest identified under subsection (1) to a client whose interests are affected by the conflicts of interest if a reasonable client would expect to be informed of those conflicts of interest.

(5) Without limiting subsection (4), the information required to be delivered to a client under that subsection must include a description of each of the following:

(a) the nature and extent of the conflict of interest;

(b) the potential impact on and risk that the conflict of interest could pose to the client;

(c) how the conflict of interest has been, or will be, addressed.

(6) The disclosure required under subsection (4) must be presented in a manner that, to a reasonable person, is prominent, specific, and written in plain language.

(7) A registered firm must disclose a conflict of interest to a client under subsection (4)

(a) before opening an account for the client if the conflict has been identified at that time, or

(b) in a timely manner, upon identification of a conflict that must be disclosed under subsection (4) that has not previously been disclosed to the client.

(8) For greater certainty, a registrant does not satisfy subsection (2) or subsection 13.4.1(3) solely by providing disclosure to the client.".

13. The Regulation is amended by inserting, after section 13.4, the following:

"**13.4.1. Identifying, reporting and addressing material conflicts of interest – registered individual**

(1) A registered individual must take reasonable steps to identify existing material conflicts of interest, and material conflicts of interest that are reasonably foreseeable, between the registered individual and the client.

(2) If a registered individual identifies a material conflict of interest under subsection (1), the registered individual must promptly report that conflict of interest to the registered individual's sponsoring firm.

(3) A registered individual must address all material conflicts of interest between the client and the individual in the best interest of the client.

(4) A registered individual must avoid any material conflict of interest between a client and the registered individual if the conflict is not, or cannot be, otherwise addressed in the best interest of the client.

(5) A registered individual must not engage in any trading or advising activity in connection with a material conflict of interest identified by the registered individual under subsection (1) unless

(a) the conflict has been addressed in the best interest of the client, and

(b) the registered individual's sponsoring firm has given the registered individual its consent to proceed with the activity.

"**13.4.2. Investment fund managers**

Sections 13.4 and 13.4.1 do not apply to an investment fund manager in respect of an investment fund that is subject to Regulation 81-107 respecting Independent Review Committee for Investment Funds (chapter V-1.1, r. 43).".

14. Section 13.7 of the Regulation is amended:

(1) by replacing the definition of the expression "referral arrangement" with the following:

""referral arrangement" means any arrangement in which a registrant agrees to provide or receive a referral fee to or from another person;";

(2) by replacing the definition of the expression "referral fee" with the following:

""referral fee" means any benefit provided for the referral of a client to or from a registrant.".

15. Section 13.8 of the Regulation is amended by replacing, in paragraph (c), the word "registrant" with the words "registered firm".

6

16. The Regulation is amended by replacing the title of Division 4 of Part 13 with the following:

"**DIVISION 4 Borrowing and lending**".

17. Section 13.12 of the Regulation is replaced with the following:

"**13.12. Restriction on borrowing from, or lending to, clients**

(1) A registrant must not lend money, extend credit or provide margin to a client unless any of the following apply:

(a) in the case of a loan, the registrant is an investment fund manager, and the money is loaned on a short-term basis to an investment fund it manages, if the loan is for the purpose of funding redemptions of the investment fund's securities or paying expenses incurred by the investment fund in the normal course of its business;

(b) in the case of a registrant that is a registered firm, the client is

(i) a registered individual sponsored by the firm,

(ii) a permitted individual, as defined in Regulation 33-109 respecting Registration Information (chapter V-1.1, r. 12), of the firm, or

(iii) a director, officer, or employee of the firm;

(c) in the case of a registrant that is a registered individual, both of the following apply:

(i) the client and the registered individual are related to each other for the purposes of the Income Tax Act (R.S.C., 1985, c. 1 (5th Supp.));

(ii) the registered individual has obtained the written approval of the registered individual's sponsoring firm to lend the money, extend the credit or provide the margin.

(2) A registered individual must not borrow money, securities or other assets or accept a guarantee in relation to borrowed money, securities or any other assets, from a client, unless either or both of the following apply:

(a) the client is a financial institution whose business includes lending money to the public, and the loan to the registered individual is in the normal course of the financial institution's business;

(b) both of the following apply:

(i) the client and the registered individual are related to each other for the purposes of the Income Tax Act (Canada);

(ii) the registered individual has obtained the written approval of the individual's sponsoring firm to borrow the money, securities or other assets or accept the guarantee.".

18. Section 13.17 of the Regulation is amended, in paragraph (1):

(1) by deleting, in the text preceding subparagraph (a), the word "requirements";

(2) by replacing subparagraph (a) with the following:

"(a) Division 2 of Part 13, except section 13.5 and section 13.6;".

19. The Regulation is amended by inserting, after section 13.17, the following:

"**DIVISION 7 Misleading communications**

"**13.18. Misleading communications**

(1) Registered individuals must not hold themselves out, and a registered firm must not hold itself or its registered individuals out, in a manner that could reasonably be expected to deceive or mislead any person as to any of the following matters:

(a) the proficiency, experience, qualifications or category of registration of the registrant;

(b) the nature of the person's relationship, or potential relationship, with the registrant;

(c) the products or services provided, or to be provided, by the registrant.

(2) For greater certainty, and without limiting subsection (1), a registered individual who interacts with clients must not use any of the following:

(a) if based partly or entirely on that registered individual's sales activity or revenue generation, a title, designation, award, or recognition;

(b) a corporate officer title, unless their sponsoring firm has appointed that registered individual to that corporate office pursuant to applicable corporate law;

(c) if the individual's sponsoring firm has not approved the use by that registered individual of a title or designation, that title or designation.".

20. The title of section 14.1.1 of the Regulation is replaced with the following:

"**14.1.1. Duty to provide information – investment fund managers**".

21. Section 14.2 of the Regulation is amended:

(1) by inserting, before paragraph (1), the following:

"(0.1) In this section, "proprietary product" means a security of an issuer if one or more of the following apply:

(a) the issuer of the security is a connected issuer of the registered firm;

(b) the issuer of the security is a related issuer of the registered firm;

(c) the registered firm or an affiliate of the registered firm is the investment fund manager or portfolio manager of the issuer of the security.";

(2) in paragraph (2):

(a) by replacing subparagraph (b) with the following:

"(b) a general description of the products and services the registered firm will offer to the client, including

(i) a description of the restrictions on the client's ability to liquidate or resell a security, and

(ii) a statement of the investment fund management expense fees or other ongoing fees the client may incur in connection with a security or service the registered firm provides;

"(b.1) a general description of any limits on the products and services the registered firm will offer to the client, including

(i) whether the firm will primarily or exclusively offer proprietary products to the client, and

(ii) whether there will be other limits on the availability of products or services;";

(b) by replacing subparagraph (h) with the following:

"(h) a general description of any benefits received, or expected to be received, by the registrant, from a person other than the registrant's client, in connection with the client's purchase or ownership of a security through the registrant;";

(c) by replacing subparagraph (k) with the following:

"(k) a statement that the registered firm must determine that any investment action it takes, recommends or decides on, for the client is suitable for the client and puts the client's interest first;";

(d) by replacing, in subparagraph (l), the words "a registered firm must collect" with the words "the registered firm has collected";

(e) by inserting, after subparagraph (n), the following:

"(o) a general explanation of the potential impact on a client's investment returns from each of the fees described in subparagraph (b)(ii) and the charges described in paragraphs (f) and (g), including the effect of compounding over time.".

22. Section 14.2.1 of the Regulation is amended by adding, in paragraph (1) and after subparagraph (c), the following, and making the necessary changes:

"(d) whether there are any investment fund management expense fees or other ongoing fees that the client may incur in connection with the security.".

23. Section 14.5.3 of the Regulation is amended by replacing, in the French text of paragraph (b), the words "le client ou le fonds d'investissement" with the words "les clients ou les fonds d'investissement".

24. Appendix G of the Regulation is amended:

(1) by replacing, in the row relating to section 13.3, "section 13.3 [*suitability*]" with "section 13.3 [*suitability determination*]";

(2) by inserting, after the row relating to section 13.3, the following:

"

section 13.3.1 [*waivers*]	1. Dealer Member Rule 1300.1(o) [*Business Conduct*]; 2. Dealer Member Rule 1300.1(p) [*Suitability determination required when accepting order*]; 3. Dealer Member Rule 1300.1(q) [*Suitability determination required when recommendation provided*]; 4. Dealer Member Rule 1300.1(r) [*Suitability determination required for account positions held when certain events occur*]; 5. Dealer Member Rule 1300.1(s) [*Suitability of investments in client accounts*];

9

	6. Dealer Member Rule 1300.1(t) – (v) [*Exemptions from the suitability assessment requirements*]; 7. Dealer Member Rule 1300.1(w) [*Corporation approval*]; 8. Dealer Member Rule 2700, Part I [*Customer Suitability*]; and 9. Dealer Member Rule 3200 [*Minimum requirements for Dealer Members seeking approval under Rule 1300.1(t) to offer an order-execution only service*]

";

(3) by replacing the row relating to section 13.12 with the following:

"

section 13.12 [*restriction on borrowing from, or lending to, clients*]	1. Dealer Member Rule 17.11; and 2. Dealer Member Rule 100 [*Margin Requirements*]

";

(4) by replacing, in the second column of the row relating to section 14.5.2, the first provision with the following:

"1. Dealer Member Rule 17.2A [*Establishment and maintenance of adequate internal controls in accordance with Dealer Member Rule 2600*];".

25. Appendix H of the Regulation is amended:

(1) by replacing, in the row relating to section 13.3, "section 13.3 [*suitability*]" with "section 13.3 [*suitability determination*]";

(2) by inserting, after the row relating to section 13.3, the following:

"

section 13.3.1 [*waivers*]	1. Rule 2.2.1 [*"Know-Your-Client"*]; and 2. Policy No. 2 [*Minimum Standards for Account Supervision*]

";

(3) by replacing the row relating to section 13.12 with the following:

"

section 13.12 [*restriction on borrowing from, or lending to, clients*]	1. Rule 3.2.1 [*Client Lending and Margin*]; and 2. Rule 3.2.3 [*Advancing Mutual Fund Redemption Proceeds*]

".

26. (1) The following sections of this Regulation come into force on December 31, 2020:

(a) sections 12 to 18;

(b) sections 20 to 23.

(2) All of the remaining sections of this Regulation come into force on December 31, 2021.

10

POLICY STATEMENT TO REGULATION 31-103 RESPECTING REGISTRATION REQUIREMENTS, EXEMPTIONS AND ONGOING REGISTRANT OBLIGATIONS

PART 1 DEFINITIONS AND FUNDAMENTAL CONCEPTS

1.1. Introduction

Purpose of this Policy Statement

This Policy Statement sets out how the Canadian Securities Administrators (the CSA or we) interpret or apply the provisions of *Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations* (chapter V-1.1, r. 10) (Regulation 31-103) and related securities legislation.

Numbering system

Except for Part 1, the numbering of Parts, Divisions and sections in this Policy Statement corresponds to the numbering in Regulation 31-103. Any general guidance for a Part or a Division appears immediately after the Part or Division name. Any specific guidance on sections in Regulation 31-103 follows any general guidance. If there is no guidance for a Part, Division or section, the numbering in this Policy Statement will skip to the next provision that does have guidance.

All references in this Policy Statement to sections, Parts and Divisions are to Regulation 31-103, unless otherwise noted.

Additional requirements applicable to registrants

For additional requirements that may apply to them, registrants should refer to:

- *Regulation 31-102 respecting National Registration Database* (chapter V-1.1, r. 9) (Regulation 31-102) and the *Policy Statement to Regulation 31-102 respecting National Registration Database* (Decision 2009-PDG-0132, 2009-09-04) (Policy Statement to Regulation 31-102)

- *Regulation 33-109 respecting Registration Information* (chapter V-1.1, r. 12) (Regulation 33-109) and the *Policy Statement to Regulation 33-109 respecting Registration Information* (Decision 2014-PDG-0142, 2014-11-14) (Policy Statement to Regulation 33-109)

- *Policy Statement 11-204 respecting Process for Registration in Multiple Jurisdictions* (Decision 2009-PDG-0115, 2009-0904) (Policy Statement 11-204), and

- securities and derivatives legislation in their jurisdiction

Registrants that are members of ~~a self regulatory organization (SRO)~~an SRO must also comply with their SRO's requirements.

Disclosure and notices

Delivering disclosure and notices to the principal regulator

Under section 1.3, registrants must deliver all disclosure and notices required under Regulation 31-103 to the registrant's principal regulator. This does not apply to notices under sections 8.18 and 8.26. Registrants must deliver these notices to the regulator in each jurisdiction where they are registered or relying on an exemption from registration.

Electronic delivery of documents

These documents may be delivered electronically. Registrants should refer to *Policy Statement 11-201 respecting Electronic Delivery of Documents* (Decision 2011-PDG-0183, 2011-11-17) (Policy Statement 11-201).

See Appendix A for contact information for each regulator.

Clear and meaningful disclosure to clients

We expect registrants to present disclosure information to clients in a clear and meaningful manner in order to ensure clients understand the information presented. Registrants should ensure that investors can readily understand the information. These requirements are consistent with the obligation to deal fairly, honestly and in good faith with clients.

1.2. Definitions

Unless defined in Regulation 31-103, terms used in Regulation 31-103 and in this Policy Statement have the meaning given to them in the securities legislation of each jurisdiction or in *Regulation 14-101 respecting Definitions* (chapter V-1.1, r. 3). See Appendix B for a list of some terms that are not defined in Regulation 31-103 or this Policy Statement but are defined in other securities legislation.

In this Policy Statement "regulator" means the regulator or securities regulatory authority in a jurisdiction.

Permitted client

The following discussion provides guidance on the term "permitted client", which is defined in section 1.1.

"Permitted client" is used in the following sections:

- 8.18
- 8.22.1
- 8.26
- 13.2
- 13.3
- 13.3.1
- 13.13
- 14.2
- 14.2.1
- 14.4
- 14.5.2
- 14.14.1
- 14.14.2
- 14.17
- 14.18

2

Exemptions from registration when dealing with permitted clients

Sections 8.18 and 8.26 exempt international dealers and international advisers from the registration requirement if they deal with certain permitted clients and meet certain other conditions.

Section 8.22.1 exempts certain financial institutions from the dealer registration requirement when dealing in a short-term debt instrument with permitted clients.

Exemptions from other requirements when dealing with permitted clients

Under section ~~13.3,~~13.3.1, permitted clients may waive their right to have a registrant determine that a trade is suitable. In order to rely on this exemption, the registrant must determine that a client is a permitted client at the time the client waives their right to suitability.

Under sections 13.13 and 14.4, registrants do not have to provide certain disclosures to permitted clients. In order to rely on these exemptions, registrants must determine that a client is a permitted client at the time the client opens an account.

Under sections 14.2, 14.2.1, 14.14.1, 14.14.2, 14.17 and 14.18, registrants do not have to provide certain disclosures or reports to a permitted client that is not an individual.

Under paragraph 14.5.2(7)(d), registered firms are not required to ensure that cash or securities of permitted clients, that are not individuals or investment funds, are held with a qualified custodian if the permitted client has acknowledged in writing that the permitted client is aware that this qualified custodian requirement will not apply to the firm. In order to rely on this exemption, we expect registered firms to determine that the client is a permitted client that is not an individual or investment fund at the time the client acknowledges that its right to a qualified custodian will not apply.

Determining assets

The definition of permitted client includes monetary thresholds based on the value of the client's assets. The monetary thresholds in paragraphs (o) and (q) of the definition are intended to create "bright-line" standards. Investors who do not satisfy these thresholds do not qualify as permitted clients under the applicable paragraph.

Paragraph (o) of the definition

Paragraph (o) refers to an individual who beneficially owns financial assets with an aggregate realizable value that exceeds $5 million, before taxes but net of any related liabilities.

In general, determining whether financial assets are beneficially owned by an individual should be straightforward. However, this determination may be more difficult if financial assets are held in a trust or in other types of investment vehicles for the benefit of an individual.

Factors indicating beneficial ownership of financial assets include:

- possession of evidence of ownership of the financial asset
- entitlement to receive any income generated by the financial asset
- risk of loss of the value of the financial asset, and
- the ability to dispose of the financial asset or otherwise deal with it as the individual sees fit

For example, securities held in a self-directed RRSP for the sole benefit of an individual are beneficially owned by that individual. Securities held in a group RRSP are not beneficially owned if the individual cannot acquire and deal with the securities directly.

"Financial assets" is defined in section 1.1 of *Regulation 45-106 respecting Prospectus Exemptions* (chapter V-1.1, r. 21) (Regulation 45-106).

Realizable value is typically the amount that would be received by selling an asset.

Paragraph (q) of the definition

Paragraph (q) refers to a person that has net assets of at least $25 million, as shown on its last financial statements. "Net assets" under this paragraph is total assets minus total liabilities.

1.3. Fundamental concepts

This section describes the fundamental concepts that form the basis of the registration regime:

- requirement to register
- business trigger for trading and advising, and
- fitness for registration

A registered firm is responsible for the conduct of the individuals whose registration it sponsors. A registered firm

- must undertake due diligence before sponsoring an individual to be registered to act on its behalf (see further guidance in Part 4 of the Policy Statement to Regulation 33-109)
- has an ongoing obligation to monitor ~~and~~, supervise and train its registered individuals in an effective manner (see further guidance in section 11.1 of this Policy Statement)

Failure of a registered firm to take reasonable steps to discharge these responsibilities may be relevant to the firm's own continued fitness for registration.

Requirement to register

The requirement to register is found in securities legislation. Firms must register if they are:

- in the business of trading
- in the business of advising
- holding themselves out as being in the business of trading or advising
- acting as an underwriter, or
- acting as an investment fund manager

Individuals must register if they trade, underwrite or advise on behalf of a registered dealer or adviser, or act as the ultimate designated person (UDP) or chief compliance officer (CCO) of a registered firm. Except for the UDP and the CCO, individuals who act on behalf of a registered investment fund manager do not have to register.

However, all permitted individuals of any registrant must file Form 33-109F4 *Registration of Individuals and Review of Permitted Individuals* (Form 33-109F4).

There is no renewal requirement for registration, but fees must be paid every year to maintain registration.

Multiple categories

Registration in more than one category may be necessary. For example, an adviser that also manages an investment fund may have to register as a portfolio manager and an investment fund manager. An adviser that manages a portfolio and distributes units of an investment fund may have to register as a portfolio manager and as a dealer.

Registration exemptions

Regulation 31-103 provides exemptions from the registration requirement. There may be additional exemptions in securities legislation. Some exemptions do not need to be applied for if the conditions of the exemption are met. In other cases, on receipt of an application, the regulator has discretion to grant exemptions for specified dealers, advisers or investment fund managers, or activities carried out by them if registration is required but specific circumstances indicate that it is not otherwise necessary for investor protection or market integrity.

Business trigger for trading and advising

We refer to trading or advising in securities for a business purpose as the "business trigger" for registration.

We look at the type of activity and whether it is carried out for a business purpose to determine if an individual or firm must register. We consider the factors set out below, among others, to determine if the activity is for a business purpose. For the most part, these factors are from case law and regulatory decisions that have interpreted the business purpose test for securities matters.

Factors in determining business purpose

This section describes factors that we consider relevant in determining whether an individual or firm is trading or advising in securities for a business purpose and, therefore, subject to the dealer or adviser registration requirement.

This is not a complete list. We do not automatically assume that any one of these factors on its own will determine whether an individual or firm is in the business of trading or advising in securities.

(a) Engaging in activities similar to a registrant

We usually consider an individual or firm engaging in activities similar to those of a registrant to be trading or advising for a business purpose. Examples include promoting securities or stating in any way that the individual or firm will buy or sell securities. If an individual or firm sets up a business to carry out any of these activities, we may consider them to be trading or advising for a business purpose.

(b) Intermediating trades or acting as a market maker

In general, we consider intermediating a trade between a seller and a buyer of securities to be trading for a business purpose. This typically takes the form of the business commonly referred to as a broker. Making a market in securities is also generally considered to be trading for a business purpose.

(c) Directly or indirectly carrying on the activity with repetition, regularity or continuity

Frequent or regular transactions are a common indicator that an individual or firm may be engaged in trading or advising for a business purpose. The activity does not have to be their sole or even primary endeavour for them to be in the business.

We consider regularly trading or advising in any way that produces, or is intended to produce, profits to be for a business purpose. We also consider any other sources of income and how much time an individual or firm spends on all activities associated with the trading or advising.

5

(d) Being, or expecting to be, remunerated or compensated

Receiving, or expecting to receive, any form of compensation for carrying on the activity, including whether the compensation is transaction or value based, indicates a business purpose. It does not matter if the individual or firm actually receives compensation or in what form. Having the capacity or the ability to carry on the activity to produce profit is also a relevant factor.

(e) Directly or indirectly soliciting

Contacting anyone to solicit securities transactions or to offer advice may reflect a business purpose. Solicitation includes contacting someone by any means, including advertising that proposes buying or selling securities or participating in a securities transaction, or that offers services or advice for these purposes.

Business trigger examples

This section explains how the business trigger might apply to some common situations.

(a) Securities issuers

A securities issuer is an entity that issues or trades in its own securities. In general, securities issuers with an active non-securities business do not have to register as a dealer if they:

- do not hold themselves out as being in the business of trading in securities
- trade in securities infrequently
- are not, or do not expect to be, compensated for trading in securities
- do not act as intermediaries, and
- do not produce, or intend to produce, a profit from trading in securities

During the start-up stage, securities issuers may not yet be actively carrying on their intended business. We consider a start-up securities issuer to have an “active non-securities business” if the entity is raising capital to start a non-securities business. Although the entity does not need to be producing a product or delivering a service, we would expect it to have a bona fide business plan to do so, containing milestones and the time anticipated to reach those milestones. For example, technology companies may raise money with only a business plan for many years before they start producing a product or delivering a service. Similarly, junior exploration companies may raise money with only a business plan long before they find or extract any resources.

However, securities issuers may have to register as dealers if they are in the business of trading. Conduct that would indicate that security issuers are in the business includes frequently trading in securities. While frequent trading is a common indicator of being in the business of trading, we recognize that trading may be more frequent during the start-up stage, as an issuer needs to raise capital to launch and advance the business. If the trading is primarily for the purpose of advancing the issuer’s business plan, then the frequency of the activities alone should not result in the issuer being in the business of trading in securities. If the capital raising and use of that capital are not advancing the business, the issuer may need to register as a dealer.

Securities issuers may also have to register as a dealer if they

- employ or contract individuals to perform activities on their behalf that are similar to those performed by a registrant (other than underwriting in the normal course of a distribution or trading for their own account)
- actively solicit investors, subject to the discussion below, or
- act as an intermediary by investing client money in securities

6

For example, an investment fund manager that carries on the activities described above may have to register as a dealer.

Many issuers actively solicit through officers, directors or other employees. If these individuals' activities are incidental to their primary roles with an issuer, they would likely not be in the business of trading. Factors that would suggest that the issuer and these individuals are in the business of trading are:

- the principal purpose of the individual's employment is raising capital through distributions of the issuer's securities;

- the individuals spend the majority of their time raising capital in this manner;

- the individuals' compensation or remuneration is based solely or primarily on the amount of capital they raise for the issuer.

Securities issuers that are distributing securities are subject to the prospectus requirements unless an exemption is available. Regulators have the discretionary authority to require an underwriter for a prospectus distribution.

(b) Venture capital and private equity

This guidance does not apply to labour sponsored or venture capital funds as defined in *Regulation 81-106 respecting Investment Fund Continuous Disclosure* (chapter V-1.1, r. 42) (Regulation 81-106).

Venture capital and private equity investing are distinguished from other forms of investing by the role played by venture capital and private equity management companies (collectively, VCs). This type of investing includes a range of activities that may require registration.

VCs typically raise money under one of the prospectus exemptions in Regulation 45-106, including for trades to "accredited investors". The investors typically agree that their money will remain invested for a period of time. The VC uses this money to invest in securities of companies that are usually not publicly traded. The VC usually becomes actively involved in the management of the company, often over several years.

Examples of active management in a company include the VC having:

- representation on the board of directors

- direct involvement in the appointment of managers

- a say in material management decisions

The VC looks to realize on the investment either through a public offering of the company's securities, or a sale of the business. At this point, the investors' money can be returned to them, along with any profit.

Investors rely on the VC's expertise in selecting and managing the companies it invests in. In return, the VC receives a management fee or "carried interest" in the profits generated from these investments. They do not receive compensation for raising capital or trading in securities.

Applying the business trigger factors to the VC activities as described above, there would be no requirement for the VC to register as:

- a portfolio manager, if the advice provided in connection with the purchase and sale of companies is incidental to the VC's active management of these companies, or

- a dealer, if both the raising of money from investors and the investing of that money by the VC (in securities of companies that are usually not publicly traded) are occasional and uncompensated activities

If the VC is actively involved in the management of the companies it invests in, the investment portfolio would generally not be considered an investment fund. As a result, the VC would not need to register as an investment fund manager.

The business trigger factors and investment fund manager analysis may apply differently if the VC engages in activities other than those described above.

(c) One-time activities

In general, we do not require registration for one-time trading or advising activities. This includes trading or advising that:

- is carried out by an individual or firm acting as a trustee, executor, administrator, personal or other legal representative, or
- relates to the sale of a business

(d) Incidental activities

If trading or advising activity is incidental to a firm's primary business, we may not consider it to be for a business purpose.

For example, merger and acquisition specialists that advise the parties to a transaction between companies are not normally required to register as dealers or advisers in connection with that activity, even though the transaction may result in trades in securities and they will be compensated for the advice. If the transaction results in trades in the securities of the company to an acquirer, this is considered incidental to the acquisition transaction. However, if the merger and acquisition specialists also engage in capital raising from prospective investors (including private placements), they will need to consider whether such activity would be in the business of trading and require registration.

Another example is professionals, such as lawyers, accountants, engineers, geologists and teachers, who may provide advice on securities in the normal course of their professional activities. We do not consider them to be advising on securities for a business purpose. For the most part, any advice on securities will be incidental to their professional activities. This is because they:

- do not regularly advise on securities
- are not compensated separately for advising on securities
- do not solicit clients on the basis of their securities advice, and
- do not hold themselves out as being in the business of advising on securities

Registration trigger for investment fund managers

Investment fund managers are subject to a registration trigger. This means that if a firm carries on the activities of an investment fund manager, it must register. However, investment fund managers are not subject to the business trigger.

Fitness for registration

The regulator will only register an applicant if they appear to be fit for registration. Following registration, individuals and firms must maintain their fitness in order to remain registered. If the regulator determines that a registrant has become unfit for registration, the regulator may suspend or revoke the registration. See Part 6 of this Policy Statement for guidance on suspension and revocation of individual registration. See Part 10 of this Policy Statement for guidance on suspension and revocation of firm registration.

Terms and conditions

The regulator may impose terms and conditions on a registration at the time of registration or at any time after registration. Terms and conditions imposed at the time of registration are generally permanent, for example, in the case of a restricted dealer who is limited to specific activities. Terms and conditions imposed after registration are generally temporary. For example, if a registrant does not maintain the required capital, it may have to file monthly financial statements and capital calculations until the regulator's concerns are addressed.

Opportunity to be heard

Applicants and registrants have an opportunity to be heard by the regulator before their application for registration is denied. They also have an opportunity to be heard before the regulator imposes terms and conditions on their registration if they disagree with the terms and conditions.

Assessing fitness for registration – firms

We assess whether a firm is or remains fit for registration through the information it is required to provide on registration application forms and as a registrant, and through compliance reviews. Based on this information, we consider whether the firm is able to carry out its obligations under securities legislation. For example, registered firms must be financially viable. A firm that is insolvent or has a history of bankruptcy may not be fit for registration.

In addition, when determining whether a firm whose head office is outside Canada is, and remains, fit for registration, we will consider whether the firm maintains registration or regulatory organization membership in the foreign jurisdiction that is appropriate for the securities business it carries out there.

Assessing fitness for registration – individuals

We use 3 fundamental criteria to assess whether an individual is or remains fit for registration:

- proficiency
- integrity, and
- solvency

(a) Proficiency

Individual applicants must meet the initial proficiency requirements by demonstrating that they have the applicable education, training and experience ~~requirements~~ prescribed by securities legislation ~~and demonstrate~~as well as knowledge of securities legislation ~~and the securities they recommend~~.

~~Registered individuals should continually update their knowledge and training to keep pace with new securities, services and developments in the industry that are relevant to their business. See Part 3 of this Policy Statement for more specific guidance on proficiency.~~

(b) Integrity

Registered individuals must conduct themselves with integrity and have an honest character. The regulator will assess the integrity of individuals through the information they are required to provide on registration application forms and as registrants, and through compliance reviews. For example, applicants are required to disclose information about conflicts of interest, such as other employment or partnerships, service as a member of a board of directors, or relationships with affiliates, and about any regulatory or legal actions against them.

(c) Solvency

The regulator will assess the overall financial condition of an individual applicant or registrant. An individual that is insolvent or has a history of bankruptcy may not be fit for registration. Depending on the circumstances, the regulator may consider the individual's contingent liabilities. The regulator may take into account an individual's bankruptcy or insolvency when assessing their continuing fitness for registration.

PART 2 CATEGORIES OF REGISTRATION FOR INDIVIDUALS

2.1. Individual categories

Multiple individual categories

Individuals who carry on more than one activity requiring registration on behalf of a registered firm must:

- register in all applicable categories, and
- meet the proficiency requirements of each category

For example, an advising representative of a portfolio manager who is also the firm's CCO must register in the categories of advising representative and CCO. They must meet the proficiency requirements of both of these categories.

Individual registered in a firm category

An individual can be registered in both a firm and individual category. For example, a sole proprietor who is registered in the firm category of portfolio manager must also be registered in the individual category of advising representative.

2.2. Client mobility exemption – individuals

Conditions of the exemption

The mobility exemption in section 2.2 allows registered individuals to continue dealing with and advising clients who move to another jurisdiction, without registering in that other jurisdiction. Section 8.30 contains a similar exemption for registered firms.

The exemption becomes available when the client (not the registrant) moves to another jurisdiction. An individual may deal with up to 5 "eligible" clients in each other jurisdiction. Each of the client, their spouse and any children are an eligible client.

An individual may only rely on the exemption if:

- they and their sponsoring firm are registered in their principal jurisdiction
- they and their sponsoring firm only act as a dealer, underwriter or adviser in the other jurisdiction as permitted under their registration in their principal jurisdiction
- they comply with Part 13
- they act fairly, honestly and in good faith in their dealings with the eligible client, and
- their sponsoring firm has disclosed to the eligible client that the individual and if applicable, their sponsoring firm, are exempt from registration in the other jurisdiction and are not subject to the requirements of securities legislation in that jurisdiction

As soon as possible after an individual first relies on this exemption, their sponsoring firm must complete and file Form 31-103F3 *Use of mobility exemption* (Form 31-103F3) with the other jurisdiction.

Limits on the number of clients

10

Sections 2.2 and 8.30 are independent of each other: individuals may rely on the exemption from registration in section 2.2 even though their sponsoring firm is registered in the local jurisdiction (and is not relying on the exemption from registration in section 8.30). The limits in sections 2.2 and 8.30 are per jurisdiction.

For example a firm using the exemption in section 8.30 could have 10 clients in each of several local jurisdictions where it is not registered. An individual may also use the exemption in section 2.2 to have 5 clients in each of several jurisdictions where the individual is not registered.

The individual limits are per individual. For example several individuals working for the same firm could each have 5 clients in the same local jurisdiction and each individual could still rely on the exemption in section 2.2. However, the firm may not exceed its 10 client limit if it wants to rely on the exemption in section 8.30. If the firm exceeds the 10 client limit, the firm must be registered in the local jurisdiction.

PART 3 REGISTRATION REQUIREMENTS – INDIVIDUALS

Division 1 General proficiency requirements

Application of proficiency requirements

Part 3 sets out the initial and ongoing proficiency requirements for

- dealing representatives and chief compliance officers of mutual fund dealers, scholarship plan dealers and exempt-market dealers respectively

- advising representatives, associate advising representatives and chief compliance officers of portfolio managers

- chief compliance officers of investment fund managers

The regulator is required to determine the individual's fitness for registration and may exercise discretion in doing so.

Section 3.3 does not provide proficiency requirements for dealing representatives of investment dealers since the IIROC Rules provide those requirements for the individuals who are approved persons of IIROC member firms.

Exam based requirements

Individuals must pass exams – not courses – to meet the education requirements in Part 3. For example, an individual must pass the Canadian Securities Course Exam, but does not have to complete the Canadian Securities Course. Individuals are responsible for completing the necessary preparation to pass an exam and for proficiency in all areas covered by the exam.

3.3. Time limits on examination requirements

Under section 3.3, there is a time limit on the validity of exams prescribed in Part 3. Individuals must pass an exam within 36 months before they apply for registration. However, this time limit does not apply if the individual:

- was registered in an active capacity (i.e., not suspended), in the same category in a jurisdiction of Canada at any time during the 36-month period before the date of their application; or

- has gained relevant securities industry experience for a total of 12 months during the 36-month period before the date of their application: these months do not have to be consecutive, or with the same firm or organization

These time limits do not apply to the CFA Charter or the CIM designation, since we do not expect the holders of these designations to have to retake the courses forming part of the

requirements applicable to these designations. However, if the individual no longer has the right to use the CFA Charter or the CIM designation, by reason of revocation of the designation or otherwise, we may consider the reasons for such a revocation to be relevant in determining an individual's fitness for registration. Registered individuals are required to notify the regulator of any change in the status of their CFA Charter or the CIM designation within 10 days of the change, by submitting Form 33-109F5 *Change of Registration Information* in accordance with Regulation 31-102.

When assessing an individual's fitness for registration, the regulator may consider

- the date on which the relevant examination was passed, and
- the length of time between any suspension and reinstatement of registration during the 36-month period

See Part 6 of this Policy Statement for guidance on the meaning of "suspension" and "reinstatement".

Relevant securities industry experience

The securities industry experience under paragraph 3.3(2)(b) should be relevant to the category applied for. It may include experience acquired:

- during employment at a registered dealer, a registered adviser or an investment fund manager
- in related investment fields, such as investment banking, securities trading on behalf of a financial institution, securities research, portfolio management, investment advisory services or supervision of those activities
- in legal, accounting or consulting practices related to the securities industry
- in other professional service fields that relate to the securities industry, or
- in a securities-related business in a foreign jurisdiction

Division 2 Education and experience requirements

See Appendix C for a chart that sets out the proficiency requirements for each individual category of registration.

Granting exemptions

The regulator may grant an exemption from any of the education and experience requirements in Division 2 if it is satisfied that an individual has qualifications or relevant experience that is equivalent to, or more appropriate in the circumstances than, the prescribed requirements.

Proficiency for representatives of restricted dealers and restricted portfolio managers

The regulator will decide on a case-by-case basis what education and experience are required for registration as:

- a dealing representative or CCO of a restricted dealer, and
- an advising representative or CCO of a restricted portfolio manager

The regulator will determine these requirements when it assesses the individual's fitness for registration.

3.4. Proficiency – initial and ongoing

Proficiency principle

Under section 3.4, registered individuals must not perform an activity that requires registration unless they have the education, training and experience that a reasonable person would consider necessary to perform the activity competently~~, including understanding the structure, features and risks of each security they recommend to a client (also referred to as know-your-product or KYP).~~

~~The requirement to understand the structure, features and risks of each security recommended to a client is a proficiency requirement. This requirement is in addition to the suitability obligation in section 13.3 and applies even where there is an exemption from the suitability obligation such as, for example, the exemption in subsection 13.3(4) in respect of permitted clients. CCOs must also not perform an activity that requires registration unless they have the education, training and experience that a reasonable person would consider necessary to perform the activity competently. CCOs must have a good understanding of the regulatory requirements applicable to the firm and individuals acting on its behalf. CCOs must also have~~. In the case of CCOs, this includes the knowledge and ability to design and implement an effective compliance system.

Registered individuals should update their knowledge and training to keep pace with new securities, services and developments in the industry that are relevant to their business. Firms are required to provide training on compliance with securities legislation to their registered individuals.

Responsibility of the firm

The responsibility of registered firms to oversee the compliance of registered individuals acting on their behalf extends to ensuring that they are proficient at all times. A registered firm must not permit an individual ~~they sponsor~~it sponsors to perform an activity if the proficiency requirements are not met.

~~Firms should perform their own analysis of all securities they recommend to clients and provide product training to ensure their registered representatives have a sufficient understanding of the securities and their risks to meet their suitability obligations under section 13.3. Similarly, registered individuals should have a thorough understanding of a security before they recommend it to a client (also referred to as know-your-product or KYP).~~

3.11. Portfolio manager – advising representative

3.12. Portfolio manager – associate advising representative

The 12 months of relevant investment management experience referred to in section 3.11 and 24 months of relevant investment management experience referred to in section 3.12 do not have to be consecutive, or with the same firm or organization.

For individuals with a CFA charter, the regulator will decide on a case-by-case basis whether the experience they gained to earn the charter qualifies as relevant investment management experience.

Relevant investment management experience

The relevant investment management experience requirement is in addition to the specific course or designation requirements for each category of registration. We will assess whether an individual has acquired relevant investment management experience on a case-by-case basis. This section describes factors we may consider in assessing certain types of experience.

Relevant investment management experience under sections 3.11 and 3.12 may vary according to the level of specialization of the individual. It may include:

- securities research and analysis experience, demonstrating an ability in, and understanding of, portfolio analysis or portfolio security selection, or

- management of investment portfolios on a discretionary basis, including investment decision making, rebalancing and evaluating performance

Advising representatives

An advising representative may have discretionary authority over investments of others. Accordingly, this category of registration involves the most onerous proficiency requirements. We expect an individual who seeks registration as an advising representative to demonstrate a high quality of experience that is clearly relevant to discretionary portfolio management. This section sets out specific examples of experience that may satisfy the relevant investment management experience requirement for advising representatives.

(a) Discretionary portfolio management

We may consider experience performing discretionary portfolio management in a professional capacity to be sufficient to meet the relevant investment management experience requirement for registration as an advising representative. Such experience may include working at:

- an adviser registered or operating under an exemption from registration in a foreign jurisdiction

- an insurance company

- a pension fund

- a government, corporate, bank or trust company treasury

- an IIROC member firm

(b) Assistant or associate portfolio management

We may consider experience supporting registered portfolio managers or other professional discretionary asset managers to be sufficient to meet the relevant investment management experience requirement for registration as an advising representative. This may include:

- working with portfolio managers to formulate, draft and implement written investment policy statements for clients, and

- researching and analysing individual securities for potential inclusion in investment portfolios

(c) Research analyst with an IIROC member firm or registered adviser

We may consider experience performing research and analysis of individual securities with recommendations for the purpose of determining their suitability for inclusion in client investment portfolios to be sufficient to meet the relevant investment management experience requirement for registration as an advising representative.

Associate advising representatives

This category may be appropriate for individuals who meet the minimum education and experience requirements in section 3.12 but do not meet the more onerous requirements for registration as an advising representative under section 3.11. In evaluating the experience required to obtain registration as an associate advising representative, we take into account that the advice provided by an associate advising representative must be approved by an advising representative in accordance with section 4.2. Experience gained as an associate advising representative does not automatically qualify an individual to be registered as an advising representative.

We will assess on a case-by-case basis whether such experience meets the more stringent quality of experience required for registration as an advising representative. This section sets out specific examples of experience that may satisfy the relevant investment management experience requirement for associate advising representatives.

(a) Client relationship management

We may consider client relationship management experience with a registered portfolio manager firm to be sufficient to meet the relevant investment management experience requirement for registration as an associate advising representative where the applicant has assisted portfolio managers in tailoring strategies for specific clients. This may include experience assisting the portfolio managers in assessing suitability, creating investment policy statements, determining asset allocation, monitoring client portfolios and performing research and analysis on the economy or asset classes generally.

We recognize that many individuals who perform client relationship management services may not provide specific advice and therefore may not trigger the registration requirement. For example, some client services representatives conduct activities such as marketing the services of the firm by providing general information about the registrant firm and its services that do not include a strategy tailored to any specific client. While some client service representatives may accompany advising representatives or associate advising representatives to meetings with clients and provide assistance with marketing and client development activities, without registration they may not themselves develop an investment policy statement for the client, provide specific information such as recommending a particular model portfolio for the client or explain the implications of discretionary portfolio decisions that were made by the client's advising representative.

(b) Corporate finance

We may consider corporate finance experience involving valuing and analysing securities for initial public offerings, debt and equity financings, takeover bids and mergers to be sufficient to meet the relevant investment management experience requirement for registration as an associate advising representative where this experience demonstrates an ability in, and understanding of, portfolio analysis or portfolio securities selection.

Some types of experience remain highly case-specific

While the quality and nature of the experience discussed above may differ from individual to individual and we assess experience on a case-by-case basis, there are some types of experience that are even more highly case-specific. This section sets out specific examples of case specific experience that may satisfy the relevant investment management experience requirement for advising representatives and associate advising representatives.

(a) IIROC registered representatives

Some registered representatives may offer a broad range of products involving security-specific research and analysis of their own, in addition to meeting with clients to review and discuss know-your-client and investment suitability. We may consider this to be sufficient experience to meet the relevant investment management experience requirement for registration as an advising representative. Other registered representatives may sell mostly or exclusively a limited number of model portfolios or "portfolio solutions" to clients based on their investment objectives, risk profile or other factors unique to the individual client. We may consider this sufficient experience to meet the relevant investment management experience requirement for registration as an associate advising representative.

However, where an individual is restricted to the sale of mutual funds, we may not consider such experience to be sufficient to meet the relevant investment management experience requirement for registration as an advising representative or associate advising representative.

(b) Consultants

Consulting services relating to portfolio manager selection and monitoring may be highly specific to the individual or firm providing the services and may vary greatly among consultants in the sophistication of research and analysis and specificity of advice. Some may be responsible for hiring and ongoing monitoring of advisers or sub-advisers, while others may simply provide a desired asset allocation and list of recommended advisers based on the investment objectives of the client. We would generally expect to see a very high degree of sophistication and specificity in the analysis provided by the consultant and a high degree of investor reliance on the consultant in order for the individual to meet the relevant investment management experience requirement for registration as an advising representative.

Research and analysis to review and monitor the performance of registered portfolio managers, and referring clients for discretionary money management based on that review and monitoring, may meet the relevant investment management experience requirement for registration as an associate advising representative. We would not expect that general financial planning advice and referrals to portfolio managers alone would meet the threshold for relevant investment management experience required for registration as an advising representative or associate advising representative.

In some situations, the activities submitted as relevant investment management experience involve or may involve providing specific advice to clients and therefore may require registration. We also recognize that many individuals who provide portfolio manager selection and monitoring do not provide specific advice and therefore may not trigger the registration requirement. We may consider the following factors in determining whether a consultant is required to register:

- the client contracts directly with the consultant, rather than with the portfolio managers
- the consultant manages the hiring and evaluation of the portfolio managers
- there is reliance by the client on the consultant
- there are client expectations about the services to be provided by the consultant

Division 3 Membership in a self-regulatory organization

3.16. Exemptions from certain requirements for SRO-approved persons

Section 3.16 exempts registered individuals who are dealing representatives of IIROC or MFDA members from the requirements in Regulation 31-103 for suitability and disclosure when recommending the use of borrowed money. This is because IIROC and the MFDA have their own rules for these matters.

~~In Québec, these requirements do~~This exemption does not apply to dealing representatives of a mutual fund dealer ~~to the extent that equivalent requirements are applicable to those dealing representatives under regulations in Québec.~~registered only in Québec. Those dealing representatives are subject to the suitability determination obligation in section 13.3 and to the disclosure requirement when recommending the use of borrowed money in section 13.13.

This section also exempts registered individuals who are dealing representatives of IIROC from the know your client obligations in section 13.2.

We expect registered individuals who are dealing representatives of IIROC or MFDA members to comply with the by-laws, rules, regulations and policies of IIROC or the MFDA, as applicable (SRO provisions). These individuals cannot rely on the exemptions in section 3.16 unless they are complying with the corresponding SRO provisions specified in Regulation 31~~-~~-103. We regard compliance with IIROC or MFDA procedures, interpretations, notices, bulletins and practices as relevant to compliance with the applicable SRO provisions.

For these purposes, an individual that has an exemption from an SRO provision and complies with the terms of that exemption would be considered to have complied with that SRO provision.

PART 4 RESTRICTIONS ON REGISTERED INDIVIDUALS

4.1. Restriction on acting for another registered firm

We will consider exemption applications on a case-by-case basis. When reviewing a registered firm's application for relief from this restriction, we will consider if:

- there are valid business reasons for the individual to be registered with both firms
- the individual will have sufficient time to adequately serve both firms
- the applicant's sponsoring firms have demonstrated that they have policies and procedures addressing any conflicts of interest that may arise as a result of the dual registration, and
- the sponsoring firms will be able to deal with these conflicts, including supervising how the individual will deal with these conflicts.

In the case of paragraph 4.1(1)(b), namely a dealing, advising or associate advising representative acting for another registered firm, affiliation of the firms may be one of the factors that we would consider in respect of an exemption application.

We note that the prohibitions in section 4.1 are in addition to the conflicts of interest provisions set out in section 13.4. See section 13.4 for further guidance on individuals who serve on boards of directors.

4.2. Associate advising representatives – pre-approval of advice

The associate advising representative category allows an individual to work at a registered adviser while completing the proficiency requirements for an advising representative. For example, a previously registered advising representative could work in an advising capacity while acquiring the relevant work experience required for an advising representative under section 3.11.

Associate advising representatives are not required to subsequently register as a full advising representative since this category also accommodates individuals who provide specific advice to clients, but do not manage client portfolios without supervision.

As required by section 4.2, registered firms must designate an advising representative to approve the advice provided by an associate advising representative. The designated advising representative must approve the advice before the associate advising representative gives the advice. The appropriate processes for approving the advice will depend on the circumstances, including the associate advising representative's level of experience.

Registered firms that have associate advising representatives must:

- document their policies and procedures for meeting the supervision and approval obligations as required under ~~section~~subsection 11.1(1)
- implement controls as required under ~~section~~subsection 11.1(1)
- maintain records as required under section 11.5, and
- notify the regulator of the names of the advising representative and the associate advising representative whose advice they are approving no later than the 7th day after the advising representative is designated

PART 5 ULTIMATE DESIGNATED PERSON AND CHIEF COMPLIANCE OFFICER

Sections 11.2 and 11.3 require registered firms to designate a UDP and a CCO. The UDP and CCO must be registered and perform the compliance functions set out in sections 5.1 and 5.2.

While the UDP and CCO have specific compliance functions, they are not solely responsible for compliance – it is the responsibility of the firm as a whole.

The same person as UDP and CCO

The UDP and the CCO can be the same person if they meet the requirements for both registration categories. We prefer firms to separate these functions, but we recognize that it might not be practical for some registered firms.

UDP or CCO as advising or dealing representative

The UDP or CCO may also be registered in trading or advising categories. For example, a small registered firm might conclude that one individual can adequately function as UDP and CCO, while also carrying on advising and trading activities. We may have concerns about the ability of a UDP or CCO of a large firm to conduct these additional activities and carry out their UDP, CCO and advising responsibilities at the same time.

5.1. Responsibilities of the ultimate designated person

The UDP is responsible for promoting a culture of compliance and overseeing the effectiveness of the firm's compliance system. They do not have to be involved in the day to day management of the compliance group. There are no specific education or experience requirements for the UDP. However, they are subject to the proficiency principle in section 3.4.

5.2. Responsibilities of the chief compliance officer

The CCO is an operating officer who is responsible for the monitoring and oversight of the firm's compliance system. This includes:

- establishing or updating policies and procedures for the firm's compliance system, and

- managing the firm's compliance monitoring and reporting according to the policies and procedures

At the firm's discretion, the CCO may also have authority to take supervisory or other action to resolve compliance issues.

The CCO must meet the proficiency requirements set out in Part 3. No other compliance staff have to be registered unless they are also advising or trading. The CCO may set the knowledge and skills necessary or desirable for individuals who report to them.

If a firm is registered in multiple categories, the CCO must meet the most stringent of the proficiency requirements of the firm's categories of registration.

Firms must designate one CCO. However, in large firms, the scale and kind of activities carried out by different operating divisions may warrant the designation of more than one CCO. We will consider applications, on a case-by-case basis, for different individuals to act as the CCO of a firm's operating divisions.

We will not usually register the same person as CCO of more than one firm unless the firms are affiliated, and the scale and kind of activities carried out make it reasonable for the same person to act as CCO of more than one firm. We will consider applications, on a case-by-case basis, for the CCO of one registered firm to act as the CCO of another registered firm.

Paragraph 5.2(c) requires the CCO to report to the UDP any instances of non-compliance with securities legislation that:

- create a reasonable risk of harm to a client or to the market, or

- are part of a pattern of non-compliance

The CCO should report non-compliance to the UDP even if it has been corrected.

Paragraph 5.2(d) requires the CCO to submit an annual report to the board of directors.

PART 6 SUSPENSION AND REVOCATION OF REGISTRATION – INDIVIDUALS

The requirements for surrendering registration and additional requirements for suspending and revoking registration are found in the securities legislation of each jurisdiction. The guidance for Part 6 relates to requirements under both securities legislation and Regulation 31-103.

There is no renewal requirement for registration. A registered individual may carry on the activities for which they are registered until their registration is:

- suspended automatically under Regulation 31-103
- suspended by the regulator under certain circumstances, or
- surrendered by the individual

6.1. If individual ceases to have authority to act for firm

Under section 6.1, if a registered individual ceases to have authority to act on behalf of their sponsoring firm because their working relationship with the firm ends or changes, the individual's registration with the registered firm is suspended until reinstated or revoked under securities legislation. This applies whether the individual or the firm ends the relationship.

If a registered firm terminates its working relationship with a registered individual for any reason, the firm must complete and file a notice of termination on Form 33-109F1 *Notice of Termination of Registered Individuals and Permitted Individuals* (Form 33-109F1) no later than 10 days after the effective date of the individual's termination. This includes when an individual resigns, is dismissed or retires.

The firm must file additional information about the individual's termination prescribed in Part 5 of Form 33-109F1 (except where the individual is deceased), no later than 30 days after the date of termination. The regulator uses this information to determine if there are any concerns about the individual's conduct that may be relevant to their ongoing fitness for registration. Under Regulation 33-109, the firm must provide this information to the individual on request.

Suspension

An individual whose registration is suspended must not carry on the activity they are registered for. The individual otherwise remains a registrant and is subject to the jurisdiction of the regulator. A suspension remains in effect until the regulator reinstates or revokes the individual's registration.

If an individual who is registered in more than one category is suspended in one of the categories, the regulator will consider whether to suspend the individual's registration in other categories or to impose terms and conditions, subject to an opportunity to be heard.

Automatic suspension

An individual's registration will automatically be suspended if:

- they cease to have a working relationship with their sponsoring firm
- the registration of their sponsoring firm is suspended or revoked, or
- they cease to be an approved person of an SRO.

An individual must have a sponsoring firm to be registered. If an individual leaves their sponsoring firm for any reason, their registration is automatically suspended. Automatic

suspension is effective on the day that an individual no longer has authority to act on behalf of their sponsoring firm.

Individuals do not have an opportunity to be heard by the regulator in the case of any automatic suspension.

Suspension in the public interest

An individual's registration may be suspended if the regulator exercises its power under securities legislation and determines that it is no longer in the public interest for the individual to be registered. The regulator may do this if it has serious concerns about the ongoing fitness of the individual. For example, this may be the case if an individual is charged with a crime, in particular fraud or theft.

Reinstatement

"Reinstatement" means that a suspension on a registration has been lifted. Once reinstated, an individual may resume carrying on the activity they are registered for. If a suspended individual joins a new sponsoring firm, they will have to apply for reinstatement under the process set out in Regulation 33-109. In certain cases, the reinstatement or transfer to the new firm will be automatic.

Automatic transfers

Subject to certain conditions set out in Regulation 33-109, an individual's registration may be automatically reinstated if they:

- transfer directly from one sponsoring firm to another registered firm in the same jurisdiction
- join the new sponsoring firm within 90 days of leaving their former sponsoring firm
- seek registration in the same category as the one previously held, and
- complete and file Form 33-109F7 *Reinstatement of Registered Individuals and Permitted Individuals* (Form 33-109F7)

This allows individuals to engage in activities requiring registration from their first day with the new sponsoring firm.

Individuals are not eligible for an automatic reinstatement if they:

- have new information to disclose regarding regulatory, criminal, civil or financial matters as described in Item 9 of Form 33-109F7, or
- as a result of allegations of criminal activity, breach of securities legislation or breach of SRO rules:
  - ~~o~~ were dismissed by their former sponsoring firm, or
  - ~~o~~ were asked by their former sponsoring firm to resign

In these cases, the individual must apply to have their registration reinstated under Regulation 33-109 using Form 33-109F4.

6.2. If IIROC approval is revoked or suspended

6.3. If MFDA approval is revoked or suspended

Registered individuals acting on behalf of member firms of an SRO are required to be an approved person of the SRO.

If an SRO suspends or revokes its approval of an individual, the individual's registration in the category requiring SRO approval will be automatically suspended. This automatic suspension of individuals does not apply to mutual fund dealers registered only in Québec.

If an SRO suspends an individual for reasons that do not involve significant regulatory concerns and subsequently reinstates the individual's approval, the individual's registration will usually be reinstated by the regulator as soon as possible.

Revocation

6.6. Revocation of a suspended registration – individual

If an individual's registration has been suspended under Part 6 but not reinstated, it will be automatically revoked on the second anniversary of the suspension.

"Revocation" means that the regulator has terminated the individual's registration. An individual whose registration has been revoked must submit a new application if they want to be registered again.

Surrender or termination of registration

If an individual wants to terminate their registration in one or more of the non-principal jurisdictions where the individual is registered, the individual may apply to surrender their registration at any time by completing Form 33-109F2 *Change or Surrender of Individual Categories* (Form 33-109F2) and having their sponsoring firm file it.

If an individual wants to terminate their registration in their principal jurisdiction, Form 33-109F1 must be filed by the individual's sponsoring firm. Once Form 33-109F1 is filed, the individual's termination of registration will be reflected in all jurisdictions.

PART 7 CATEGORIES OF REGISTRATION FOR FIRMS

The categories of registration for firms have 2 main purposes:

- to specify the type of business that the firm may conduct, and
- to provide a framework for the requirements the registrant must meet

Firms registered in more than one category

A firm may be required to register in more than one category. For example, a portfolio manager that manages an investment fund must register both as a portfolio manager and as an investment fund manager.

Individual registered in a firm category

An individual can be registered in both a firm and individual category. For example, a sole proprietor who is registered in the firm category of portfolio manager must also be registered in the individual category of advising representative.

7.1. Dealer categories

Section 7.1 of Regulation 31-103 sets out the dealer registration categories and permitted activities for each category. For example, investment dealers may act as a dealer or an underwriter in respect of any security or transaction. All other dealer categories are limited:

- a mutual fund dealer may only act as a dealer in respect of mutual funds and certain other investment funds
- a scholarship plan dealer may only act as a dealer in respect of scholarship plans, educational plans and educational trusts

- a restricted dealer may only act as a dealer or an underwriter in accordance with the terms and conditions of its registration.

Exempt market dealer

Under paragraph 7.1(2)(d), an exempt market dealer may only act as a dealer or an underwriter in the "exempt market". The permitted activities of an exempt market dealer are determined by reference to the prospectus exemptions in securities legislation (e.g., the accredited investor, minimum amount investment and offering memorandum exemptions in Regulation 45-106).

In short, an exempt market dealer may act as a dealer or underwriter in a distribution by an issuer, including a reporting issuer, if the distribution is being made under an exemption from the prospectus requirement. An exempt market dealer may not act as a dealer or underwriter in a distribution that is being made under a prospectus (a prospectus distribution). The investment dealer category or, in the case of a mutual fund prospectus distribution, the mutual fund dealer category, are the appropriate dealer registration categories for prospectus distributions.

This distinction is explained further below.

Trades that are distributions

Under subparagraph 7.1(2)(d)(i), exempt market dealers are permitted to trade in securities if the trade is a distribution made under a prospectus exemption. This includes trading in securities of investment funds and reporting issuers provided the securities are distributed under an exemption from the prospectus requirement. For example, where a reporting issuer is making a prospectus offering through an investment dealer, an exempt market dealer may participate in a private placement of securities of the same class, if those securities are actually distributed by the reporting issuer under a prospectus exemption. Certain form and fee requirements may apply to the private placement of securities under exemptions from the prospectus requirement.

Permitted activities under subparagraph 7.1(2)(d)(i) also include participating in a resale of securities, where the resale is *deemed* to be a distribution under *Regulation 45-102 respecting Resale of Securities* (chapter V-1.1, r. 20) (Regulation 45-102). For example, if a reporting issuer makes a private placement of common shares to an accredited investor in reliance on the accredited investor exemption in Regulation 45-106, the shares will generally be subject to a 4-month restricted period. If the accredited investor wishes to resell the shares to another accredited investor within the 4-month restricted period, the resale will be deemed to be a distribution under Regulation 45-102. An exempt market dealer may participate in this resale if made in reliance on a prospectus exemption. However, once the 4-month restricted period has expired, and the shares become freely trading, an exempt market dealer may not participate in the resale if common shares of the issuer are listed, quoted or traded on a marketplace, whether the transaction is on-exchange or off-exchange, due to the restriction in subparagraph 7.1(2)(d)(ii). Secondary trading in listed securities should be conducted through an investment dealer in accordance with the rules and requirements applicable to investment dealers.

Trades that are not distributions

Exempt market dealers are permitted to participate in a resale of securities, if all the conditions in subparagraph 7.1(2)(d)(ii) are met. These include that a prospectus exemption would have been available to the seller if the trade were a distribution and the class of securities is not listed, quoted or traded on a domestic or foreign marketplace. In determining whether a prospectus exemption is available for the purposes of subparagraph 7.1(2)(d)(ii), it is necessary to consider the terms of the prospectus exemption. For example, if the terms of the exemption provide that the exemption is only available to an issuer, it is not available for the resale of securities (e.g., offering memorandum exemption).

In short, exempt market dealers are permitted to:

- trade or underwrite securities if the trade is a distribution made under a prospectus exemption

- participate in the resale of securities that are subject to resale restrictions

- participate in the resale of securities, if a prospectus exemption would be available to the seller if the trade were a distribution and the class of securities is not listed, quoted or traded on a marketplace.

Exempt market dealers are not permitted to

- establish an omnibus account with an investment dealer and trade listed securities through the investment dealer on behalf of their clients, since this activity is trading in listed securities contrary to subparagraph 7.1(2)(d)(ii)

- participate in a distribution of securities offered under a prospectus in any capacity, including as a dealer (agent, finder, selling group member) or underwriter. This includes participating in the sale of special warrants convertible into prospectus qualified securities, since this activity is an "act in furtherance" of the trade of a prospectus qualified security contrary to subparagraph 7.1(2)(d)(i).

Restricted dealer

The restricted dealer category in paragraph 7.1(2)(e) permits specialized dealers that may not qualify under another dealer category, to carry on a limited trading business. It is intended to be used only if there is a compelling case for the proposed trading to take place outside the other registration categories.

The regulator will impose terms and conditions that restrict the dealer's activities. The CSA will co-ordinate terms and conditions for restricted dealers.

7.2. Adviser categories

The registration requirement in section 7.2 applies to advisers who give "specific advice". Advice is specific when it is tailored to the needs and circumstances of a client or potential client. For example, an adviser who recommends a security to a client is giving specific advice.

Restricted portfolio manager

The restricted portfolio manager category in paragraph 7.2(2)(b) permits individuals or firms to advise in specific securities, classes of securities or securities of a class of issuers.

The regulator will impose terms and conditions on a restricted portfolio manager's registration that limit the manager's activities. For example, a restricted portfolio manager might be limited to advising in respect of a specific sector, such as securities of oil and gas issuers.

7.3. Investment fund manager category

Investment fund managers direct the business, operations or affairs of an investment fund. They organize the fund and are responsible for its management and administration. If an entity is uncertain about whether it must register as an investment fund manager, it should consider whether the fund is an "investment fund" for the purposes of securities legislation. See section 1.2 of the Policy Statement to Regulation 81-106 for guidance on the general nature of investment funds.

For additional guidance on the investment fund manager registration requirement in Alberta, British Columbia, Manitoba, Nova Scotia, New Brunswick, Northwest Territories, Nunavut, Prince Edward Island, Saskatchewan and Yukon see Multilateral Policy 31-202 *Registration Requirement for Investment Fund Managers.* Newfoundland and Labrador, Ontario and Québec have adopted *Regulation 32-102 respecting Registration Exemptions for Non-Resident Investment Fund Managers* (chapter V-1.1, r. 10.1) and *Policy Statement to Regulation 32-102 respecting Registration Exemptions for Non-Resident Investment Fund Managers* (Decision 2012-PDG-0160, 2012-08-08), which provide limited exemptions from, and guidance on, the investment fund manager registration requirement for non-resident investment fund managers.

An investment fund manager may:

- advertise to the general public a fund it manages without being registered as an adviser, and

- promote the fund to registered dealers without being registered as a dealer

If an investment fund manager acts as portfolio manager for a fund it manages, it should consider whether it may have to be registered as an adviser. If it distributes units of the fund directly to investors, it should consider whether it may have to be registered as a dealer.

In most fund structures, the investment fund manager is a separate legal entity from the fund itself. However, in situations where the board of directors or the trustee(s) of an investment fund direct the business, operations or affairs of the investment fund, the fund itself may be required to register in the investment fund manager category. To address the investor protection concerns that may arise from the investment fund manager and the fund being the same legal entity, and the practical issues of applying the ongoing requirements of a registrant on the fund, terms and conditions may be imposed.

An investment fund manager may delegate or outsource certain functions to service providers. However, the investment fund manager is responsible for these functions and must supervise the service provider. See Part 11 of this Policy Statement for more guidance on outsourcing.

Investment fund complexes or groups with more than one investment fund manager

Determining whether investment fund registration is necessary involves applying a functional test that examines the activities being carried out to determine whether an entity is directing the business, operations or affairs of an investment fund. Typically an investment fund has only one investment fund manager. However, there may be limited circumstances where investment fund complexes or groups may have more than one entity within the fund complex that is acting as an investment fund manager. Although the investment fund manager functions are often delegated to one entity within the fund complex, there may be more than one entity in the group subject to investment fund manager registration, absent an exemption from registration. We will consider exemption applications on a case-by-case basis to allow only one investment fund manager within the fund complex to be registered in appropriate circumstances.

PART 8 EXEMPTIONS FROM THE REQUIREMENT TO REGISTER

Regulation 31-103 provides several exemptions from the registration requirement. There may be additional exemptions in securities legislation. If a firm is exempt from registration, the individuals acting on its behalf are also exempt from registration. A person cannot rely on the exemptions in Divisions 1, 2 and 3 of this Part in a local jurisdiction if the person is registered to conduct the activities covered by the exemption in that jurisdiction. We expect registrants to conduct activities within a jurisdiction under their category of registration, in full compliance with securities legislation, including the requirements of Regulation 31-103.

Division 1 Exemptions from dealer and underwriter registration

We provide no specific guidance for the following exemptions because there is guidance on them in the Policy Statement to Regulation 45-106:

- 8.12

- 8.17

8.5. Trades through or to a registered dealer

No solicitation or contact

Section 8.5 provides an exemption from the dealer registration requirement for trades made

24

- through an appropriately registered dealer, or
- to an appropriately registered dealer that is purchasing for that dealer's account.

The exemption in paragraph 8.5(1)(a) for trades made through a registered dealer is not available if the person relying on it solicits or contacts purchasers of the securities directly. For example, if an individual acts in furtherance of a trade by soliciting or contacting potential purchasers of securities (sometimes referred to as a finder) and then the sale to the purchaser is executed through a registered dealer, the individual would not qualify for this exemption.

A person may utilize the exemption for acts in furtherance of a trade in relation to working with issuers or appropriately registered dealers, provided they do not directly solicit or contact purchasers.

Cross-border trades (jitneys)

Section 8.5 provides an exemption from the dealer registration requirement if the trade is made through a registered dealer, provided the person relying on the exemption has no direct contact with the purchaser of the security. On that basis, the execution of a trade through or to an appropriately registered dealer by a dealer located in another jurisdiction would qualify under this exemption.

However, if for example a dealer in the United States that is not registered in Alberta contacts a potential purchaser in Alberta to solicit the purchase of securities, this trade does not qualify for this exemption. The dealer in the United States must instead contact a dealer registered in Alberta, and have that dealer contact potential purchasers in Alberta.

Plan administrators

A plan administrator can rely on this exemption to place sell orders with dealers in respect of shares of issuers held by plan participants. Section 8.16 covers the activity of the plan administrator receiving sell orders from plan participants.

8.5.1. Trades through a registered dealer by registered adviser

Section 8.5.1 provides that the dealer registration requirement does not apply to a registered adviser for incidental trading activities. The exemption is only available if the trade is made through a registered dealer or a dealer exempt from registration. For example, a portfolio manager may not use the exemption to trade units of a pooled fund it manages, without involving a registered dealer or having another exemption available, including the exemption in section 8.6.

8.6. Investment fund trades by adviser to managed account

Registered advisers often use investment funds which they or their affiliates have created as a way to efficiently invest their clients' money. In issuing units of those funds to managed account clients, they are in the business of trading in securities. Under the exemption in section 8.6, a registered adviser does not have to register as a dealer for a trade in a security of an investment fund if:

- the adviser or an affiliate of the adviser acts as the fund's adviser,
- the adviser or an affiliate of the adviser acts as the fund's investment fund manager, and
- the distribution of units of the fund is made only into the adviser's clients' managed accounts.

Subsection 8.6(2) limits the availability of this exemption to legitimate managed accounts. The exemption is not available in respect of accounts that are in substance non-discretionary accounts and that have been created primarily for the purpose of distributing investment funds of the adviser to an investor without the involvement of a registered dealer.

An adviser relying on this exemption is required to provide written notice of its reliance on the exemption.

The exemption in section 8.6 is also available to those who qualify for the international adviser exemption under section 8.26.

8.18. International dealer

General principle

This exemption allows international dealers to provide limited services to permitted clients without having to register in Canada. The term "permitted client" is defined in section 1.1. International dealers that seek wider access to Canadian investors must register in an appropriate category.

Notice requirement

If a firm is relying on the exemption in more than one jurisdiction, it must provide an initial notice by filing a Form 31-103F2 *Submission to Jurisdiction and Appointment of Agent for Service* (Form 31-103F2) with the regulator in each jurisdiction where it relies on the exemption. If there is any change to the information in the firm's Form 31-103F2, it must update it by filing a replacement Form 31-103F2 with them.

So long as the firm continues to rely on the exemption, it must file an annual notice with each regulator. Subsection 8.18(5) does not prescribe a form of annual notice. An email or letter will therefore be acceptable.

In Ontario, compliance with the filing and fee payment requirements applicable to an unregistered exempt international dealer under Ontario Securities Commission Rule 13-502 *Fees* satisfies the annual notification requirement in subsection (5).

8.19. Self-directed registered education savings plan

We consider the creation of a self-directed registered education savings plan, as defined in section 8.19, to be a trade in a security, whether or not the assets held in the plan are securities. This is because the definition of "security" in securities legislation of most jurisdictions includes "any document constituting evidence of an interest in a scholarship or educational plan or trust".

Section 8.19 provides an exemption from the dealer registration requirement for the trade when the plan is created but only under the conditions described in subsection 8.19(2).

8.22.1. Short-term debt

This exemption allows specified financial institutions to trade short-term debt instruments with permitted clients, without having to register. The exemption is available in all jurisdictions of Canada, except Ontario. In Ontario, there are alternate exemptions that may be available for trading in short-term debt instruments, including the exemptions in section 35.1 of the *Securities Act* (R.S.O. 1990, c. S. 5) and section 4.1 of the Ontario Securities Commission Rule 45-501 *Ontario Prospectus and Registration Exemptions*.

Division 2 Exemptions from adviser registration

8.24. IIROC members with discretionary authority

Section 8.24 contains an exemption from the requirement to register as an adviser for registered dealers that are members of IIROC and their dealing representatives. The exemption is available when they act as an adviser in respect of a client's managed account. The term "managed account" is defined in section 1.1 of Regulation 31-103. This exemption is available for all managed accounts, including where the client is a pooled fund or investment fund.

8.25. Advising generally

Section 8.25 contains an exemption from the requirement to register as an adviser if the advice is not tailored to the needs of the recipient.

In general, we would not consider advice about specific securities to be tailored to the needs of the recipient if it:

- is a general discussion of the merits and risks of the security

- is delivered through investment newsletters, articles in general circulation newspapers or magazines, websites, e-mail, Internet chat rooms, bulletin boards, television or radio, and

- does not claim to be tailored to the needs and circumstances of any recipient

This type of general advice can also be given at conferences. However, if a purpose of the conference is to solicit the audience and generate specific trades in specific securities, we may consider the advice to be tailored or we may consider the individual or firm giving the advice to be engaged in trading activity.

Under subsection 8.25(3), if an individual or firm relying on the exemption has a financial or other interest in the securities they recommend, they must disclose the interest to the recipient when they make the recommendation.

8.26. International adviser

This exemption allows international advisers to provide limited services to certain permitted clients without having to register in Canada. International advisers that seek wider access to Canadian investors must register in an appropriate category.

Incidental advice on Canadian securities

An international adviser relying on the exemption in section 8.26 may advise in Canada on foreign securities without having to register. It may also advise in Canada on securities of Canadian issuers, but only to the extent that the advice is incidental to its acting as an adviser for foreign securities.

However, this is not an exception or a “carve-out” that allows some portion of a permitted client’s portfolio to be made up of Canadian securities chosen by the international adviser without restriction. Any advice with respect to Canadian securities must be directly related to the activity of advising on foreign securities. Permissible incidental advice would include, for example:

- an international adviser, when advising on a portfolio with a particular investment objective, such as gold mining companies, could advise on securities of a Canadian gold mining company within that portfolio, provided that the portfolio is otherwise made up of foreign securities

- an international adviser, having a mandate to advise on equities traded on European exchanges could advise with respect to the securities of a Canadian corporation traded on a European exchange, to the extent the Canadian corporation forms part of the mandate

Revenue derived in Canada

An international adviser is only permitted to undertake a prescribed amount of business in Canada. In making the calculation required under paragraph 8.26(4)(d), it is necessary to include all revenues derived from portfolio management activities in Canada, which would include any sub-adviser arrangements. However, the calculation of aggregate consolidated gross revenue derived in Canada does not include the gross revenue of affiliates that are registered in a jurisdiction of Canada.

An international adviser is not required to monitor Canadian revenue on an ongoing basis. Eligibility for the exemption is assessed with reference to revenues as of the end of the adviser's last financial year. The 10% threshold in paragraph 8.26(4)(d) is determined by looking back at the revenue of the firm and its affiliates "during its most recently completed financial year".

Notice requirement

If a firm is relying on the exemption in more than one jurisdiction, it must provide an initial notice by filing a Form 31-103F2 with the regulator in each jurisdiction where it relies on the exemption. If there is any change to the information in the firm's Form 31-103F2, it must update it by filing a replacement Form 31-103F2 with them.

So long as the firm continues to rely on the exemption, it must file an annual notice with each regulator. Subsection 8.26(5) does not prescribe a form of annual notice. An email or letter will therefore be acceptable.

In Ontario, compliance with the filing and fee payment requirements applicable to an unregistered exempt international firm under Ontario Securities Commission Rule 13-502 *Fees* satisfies the annual notification requirement in subsection (5).

8.26.1. International sub-adviser

This exemption permits a foreign sub-adviser to provide advice to certain registrants, without having to register as an adviser in Canada. In these arrangements, the registrant is the foreign sub-adviser's client, and it receives the advice, either for its own benefit or for the benefit of its clients. One of the conditions of this exemption is that the registrant has entered into an agreement with its client that it is responsible for losses that arise out of certain failures by the sub-adviser.

We expect that a registrant taking on this liability will conduct appropriate initial and ongoing due diligence on the sub-adviser and ensure the investments are suitable for the registrant's client. We also expect that the registrant will maintain records of the due diligence conducted. See Part 11 of this Policy Statement for more guidance.

Division 4 Mobility exemption – firms

8.30. Client mobility exemption – firms

The mobility exemption in section 8.30 allows registered firms to continue dealing with and advising clients who move to another jurisdiction, without registering in that other jurisdiction. Section 2.2 contains a similar exemption for registered individuals.

The exemption becomes available when the client (not the registrant) moves to another jurisdiction. A registered firm may deal with up to 10 "eligible" clients in each other jurisdiction. Each of the client, their spouse and any children are an eligible client.

A firm may only rely on the exemption if:

- it is registered in its principal jurisdiction
- it only acts as a dealer, underwriter or adviser in the other jurisdiction as permitted under its registration in its principal jurisdiction
- the individual acting on its behalf is eligible for the exemption in section 2.2
- it complies with Parts 13 and 14, and
- it acts fairly, honestly and in good faith in its dealings with the eligible client

Firm's responsibilities for individuals relying on the exemption

In order for a registered individual to rely on the exemption in section 2.2, their sponsoring firm must disclose to the eligible client that the individual and if applicable, the firm, are exempt from registration in the other jurisdiction and are not subject to the requirements of securities legislation in that jurisdiction.

As soon as possible after an individual first relies on the exemption in section 2.2, their sponsoring firm must complete and file Form 31-103F3 in the other jurisdiction.

The registered firm must have appropriate policies and procedures for supervising individuals who rely on a mobility exemption. Registered firms must also keep appropriate records to demonstrate they are complying with the conditions of the mobility exemption.

See the guidance in section 2.2 of this Policy Statement on the client mobility exemption available to individuals.

PART 9 MEMBERSHIP IN ~~A~~AN SELF-REGULATORY ORGANIZATION

9.3. Exemptions from certain requirements for IIROC members

9.4. Exemptions from certain requirements for MFDA members

Regulation 31-103 has 2 distinct sections, sections 9.3 and 9.4, which distinguish the exemptions which are available on the basis of whether or not the member of IIROC or the MFDA is registered in another category. This clarifies our intent with respect to the exemptions for SRO members and recognizes that IIROC and the MFDA have rules in these areas.

Sections 9.3 and 9.4 contain exemptions from certain requirements for investment dealers that are IIROC members~~,~~ and for mutual fund dealers that are MFDA members~~ and in Québec, for mutual fund dealers to the extent equivalent requirements are applicable under the regulations in Québec~~. However, if an SRO member is registered in another category, these sections do not exempt them from their obligations as a registrant in that category. For example, if a firm is registered as an investment fund manager and as an investment dealer with IIROC, section 9.3 does not exempt them from their obligations as an investment fund manager under Regulation 31-103.

However SRO members that are registered in multiple categories may use the forms prescribed by the SROs, on certain conditions. See sections 12.1, 12.12 and 12.14 for requirements on calculating working capital and the delivery of working capital calculations for SRO members that are registered in multiple categories.

We expect registered firms that are members of IIROC or the MFDA to comply with the by-laws, rules, regulations and policies of IIROC or the MFDA, as applicable (SRO provisions). These firms cannot rely on the exemptions in Part 9 unless they are complying with the corresponding SRO provisions specified in Regulation 31-103. We regard compliance with IIROC or MFDA procedures, interpretations, notices, bulletins and practices as relevant to compliance with the applicable SRO provisions.

For these purposes, a firm that has an exemption from an SRO provision and complies with the terms of that exemption would be considered to have complied with that SRO provision.

Subsection 9.4(1.2) lists the provisions of section 9.4 which do not apply in Québec. Subsection 9.4(1.3) provides that mutual fund dealers registered in that category in Québec that are MFDA members are exempt from section 12.12 relating to the delivery of financial information, as well as sections 14.5.2 to 14.6.2 relating to the custody of assets, to the extent the registered firm complies with relevant MFDA requirements, as applicable.

PART 10 SUSPENSION AND REVOCATION OF REGISTRATION – FIRMS

The requirements for surrendering registration and additional requirements for suspending and revoking registration are found in the securities legislation of each jurisdiction. The guidance for Part 10 relates to requirements under both securities legislation and Regulation 31-103.

There is no renewal requirement for registration but firms must pay fees every year to maintain their registration and the registration of individuals acting on their behalf. A registered firm may carry on the activities for which it is registered until its registration is:

- suspended automatically under Regulation 31-103
- suspended by the regulator under certain circumstances, or
- surrendered by the firm

Division 1 When a firm's registration is suspended

Suspension

A firm whose registration has been suspended must not carry on the activity it is registered for. The firm otherwise remains a registrant and is subject to the jurisdiction of the regulator. A suspension remains in effect until the regulator reinstates or revokes the firm's registration.

If a firm that is registered in more than one category is suspended in one of the categories, the regulator will consider whether to suspend the firm's registration in other categories or to impose terms and conditions, subject to an opportunity to be heard.

Automatic suspension

A firm's registration will automatically be suspended if:

- it fails to pay its annual fees within 30 days of the due date
- it ceases to be a member of IIROC, or
- except in Québec, it ceases to be a member of the MFDA

Firms do not have an opportunity to be heard by the regulator in the case of any automatic suspension.

10.1. Failure to pay fees

Under section 10.1, a firm's registration will be automatically suspended if it has not paid its annual fees within 30 days of the due date.

10.2. If IIROC membership is revoked or suspended

Under section 10.2, if IIROC suspends or revokes a firm's membership, the firm's registration as an investment dealer is suspended until reinstated or revoked.

10.3. If MFDA membership is revoked or suspended

Under section 10.3, if the MFDA suspends or revokes a firm's membership, the firm's registration as a mutual fund dealer is suspended until reinstated or revoked. Section 10.3 does not apply in Québec.

Suspension in the public interest

A firm's registration may be suspended if the regulator exercises its power under securities legislation and determines that it is no longer in the public interest for the firm to be registered. The regulator may do this if it has serious concerns about the ongoing fitness of the firm or any of its registered individuals. For example, this may be the case if a firm or one or more of its registered or permitted individuals is charged with a crime, in particular fraud or theft.

Reinstatement

"Reinstatement" means that a suspension on a registration has been lifted. Once reinstated, a firm may resume carrying on the activity it is registered for.

Division 2 Revoking a firm's registration

Revocation

10.5. Revocation of a suspended registration – firm

10.6. Exception for firms involved in a hearing or proceeding

Under sections 10.5 and 10.6, if a firm's registration has been suspended under Part 10 and has not been reinstated, it is revoked on the second anniversary of the suspension, except if a hearing or proceeding concerning the suspended registrant has commenced. In this case the registration remains suspended.

"Revocation" means that the regulator has terminated the firm's registration. A firm whose registration has been revoked must submit a new application if it wants to be registered again.

Surrender

A firm may apply to surrender its registration in one or more categories at any time. There is no prescribed form for an application to surrender. A firm should file an application to surrender registration with its principal regulator. If Ontario is a non-principal jurisdiction, it should also file the application with the regulator in Ontario. See the *Policy Statement to Regulation 11-102 respecting Passport System* (Decision 2012-PDG-0038, 2012-03-01) for more details on filing an application to surrender.

Before the regulator accepts a firm's application to surrender registration, the firm must provide the regulator with evidence that the firm's clients have been dealt with appropriately. This evidence does not have to be provided when a registered individual applies to surrender registration. This is because the sponsoring firm will continue to be responsible for meeting obligations to clients who may have been served by the individual.

The regulator does not have to accept a firm's application to surrender its registration. Instead, the regulator can act in the public interest by suspending, or imposing terms and conditions on, the firm's registration.

When considering a registered firm's application to surrender its registration, the regulator typically considers the firm's actions, the completeness of the application and the supporting documentation.

The firm's actions

The regulator may consider whether the firm:

- has stopped carrying on activity requiring registration

- proposes an effective date to stop carrying on activity requiring registration that is within 6 months of the date of the application to surrender, and

- has paid any outstanding fees and submitted any outstanding filings at the time of filing the application to surrender

Completeness of the application

Among other things, the regulator may look for:

- the firm's reasons for ceasing to carry on activity requiring registration

- satisfactory evidence that the firm has given all of its clients reasonable notice of its intention to stop carrying on activity requiring registration, including an explanation of how it will affect them in practical terms, and

- satisfactory evidence that the firm has given appropriate notice to the SRO, if applicable

Supporting documentation

The regulator may look for:

- evidence that the firm has resolved all outstanding client complaints, settled all litigation, satisfied all judgments or made reasonable arrangements to deal with and fund any payments relating to them, and any subsequent client complaints, settlements or liabilities

- confirmation that all money or securities owed to clients has been returned or transferred to another registrant, where possible, according to client instructions

- up-to-date audited financial statements with an auditor's comfort letter

- evidence that the firm has satisfied any SRO requirements for withdrawing membership, and

- an officer's or partner's certificate supporting these documents

PART 11 INTERNAL CONTROLS AND SYSTEMS

General business practices – outsourcing

Registered firms are responsible and accountable for all functions that they outsource to a service provider. Firms should have a written, legally binding contract that includes the expectations of the parties to the outsourcing arrangement.

Registered firms should follow prudent business practices and conduct a due diligence analysis of prospective third-party service providers. This includes third-party service providers that are affiliates of the firm. Due diligence should include an assessment of the service provider's reputation, financial stability, relevant internal controls and ability to deliver the services.

Firms should also:

- ensure that third-party service providers have adequate safeguards for keeping information confidential and, where appropriate, disaster recovery capabilities

- conduct ongoing reviews of the quality of outsourced services

- develop and test a business continuity plan to minimize disruption to the firm's business and its clients if the third-party service provider does not deliver its services satisfactorily, and

- note that other legal requirements, such as privacy laws, may apply when entering into outsourcing arrangements

The regulator, the registered firm and the firm's auditors should have the same access to the work product of a third-party service provider as they would if the firm itself performed the activities. Firms should ensure this access is provided and include a provision requiring it in the contract with the service provider, if necessary.

Division 1 Compliance

11.1. Compliance system and training

General principles

32

~~Section~~Subsection 11.1(1) requires registered firms to establish, maintain and apply policies and procedures that establish a system of controls and supervision (a compliance system) that:

- provides assurance that the firm and individuals acting on its behalf comply with securities legislation, and

- manages the risks associated with the firm's business in accordance with prudent business practices

Operating an effective compliance system is essential to a registered firm's continuing fitness for registration. It provides reasonable assurance that the firm is meeting, and will continue to meet, all requirements of applicable securities laws and SRO rules and is managing risk in accordance with prudent business practices. A compliance system should include internal controls and monitoring systems that are reasonably likely to identify non-compliance at an early stage and supervisory systems that allow the firm to correct non-compliant conduct in a timely manner.

The responsibilities of the UDP are set out in section 5.1 and those of the CCO in section 5.2. However, compliance is not only a responsibility of a specific individual or a compliance department of the firm, but rather is a firm-wide responsibility and an integral part of the firm's activities. Everyone ~~in~~at the firm should understand the standards of conduct for their role. This includes the board of directors, partners, management, employees and agents, whether or not they are registered.

Having a UDP and CCO, and in larger firms, a compliance group and other supervisory staff, does not relieve anyone else in the firm of the obligation to report and act on compliance issues. A compliance system should identify those who will act as alternates in the absence of the UDP or CCO.

Elements of an effective compliance system

While policies and procedures are essential, they do not make an acceptable compliance system on their own. An effective compliance system also includes internal controls, day to day and systemic monitoring, and supervision elements.

Internal controls

Internal controls are an important part of a firm's compliance system. They should mitigate risk and protect firm and client assets. They should be designed to assist firms in monitoring compliance with securities legislation and managing the risks that affect their business, including risks that may relate to:

- safeguarding of client and firm assets

- accuracy of books and records

- trading, including personal and proprietary trading

- conflicts of interest

- referral arrangements

- money laundering

- business interruption

- hedging strategies

- marketing and sales practices, including the use of titles and designations by the firm's registered individuals, and

33

- the firm's overall financial viability

Internal controls should also be specifically designed to assist firms in monitoring compliance with the know your client, know your product and suitability determination obligations.

Monitoring and supervision

Monitoring and supervision are essential elements of a firm's compliance system. They consist of day to day monitoring and supervision, and overall systemic monitoring.

(a) Day to day monitoring and supervision

In our view, an effective monitoring and supervision system includes:

- monitoring to identify specific cases of non-compliance or internal control weaknesses that might lead to non-compliance

- referring non-compliance or internal control weaknesses to management or other individuals with authority to take supervisory action to correct them

- taking supervisory action to correct them, and

- minimizing the compliance risk in key areas of a firm's operations

In our view, effective day to day monitoring should include, among other things

- approving new account documents

- reviewing and, in some cases, approving transactions

- approving marketing materials, and

- preventing inappropriate use or disclosure of non-public information.

Firms can use a risk-based approach to monitoring, such as reviewing an appropriate sample of transactions.

The firm's management is responsible for the supervisory element of correcting non-compliance or internal control weaknesses. However, at a firm's discretion, its CCO may be given supervisory authority, but this is not a necessary component of the CCO's role.

Anyone who supervises registered individuals has a responsibility on behalf of the firm to take all reasonable measures to ensure that each of these individuals:

- deals fairly, honestly and in good faith with their clients

- addresses conflicts of interest in the best interest of their clients

- puts the client's interests first when making suitability determinations for their clients

- complies with securities legislation

- complies with the firm's policies and procedures, and

- maintains an appropriate level of proficiency

(b) Systemic monitoring

34

Systemic monitoring involves assessing, and advising and reporting on the effectiveness of the firm's compliance system. This includes ensuring that:

- the firm's day to day supervision is reasonably effective in identifying and promptly correcting cases of non-compliance and internal control weaknesses

- policies and procedures are enforced and kept up to date, and

- everyone at the firm generally understands and complies with the policies and procedures, and with securities legislation

Specific elements

More specific elements of an effective compliance system include:

(a) Visible commitment

Senior management and the board of directors or partners should demonstrate a visible commitment to compliance.

(b) Sufficient resources ~~and training~~

The firm should have sufficient resources to operate an effective compliance system. Qualified individuals (including anyone acting as an alternate during absences) should have the responsibility and authority to monitor the firm's compliance, identify any instances of non-compliance and take supervisory action to correct them.

~~The firm should provide training to ensure that everyone at the firm understands the standards of conduct and their role in the compliance system, including ongoing communication and training on changes in regulatory requirements or the firm's policies and procedures.~~

(c) Detailed policies and procedures

The firm should have detailed written policies and procedures that:

- identify the internal controls the firm will use to ensure compliance with legislation and manage risk

- set out the firm's standards of conduct for compliance with securities and other applicable legislation and the systems for monitoring and enforcing compliance with those standards

- clearly outline who is expected to do what, when and how

- are readily accessible by everyone who is expected to know and follow them

- are updated when regulatory requirements and the firm's business practices change, ~~and~~

- take into consideration the firm's obligation under securities legislation to deal fairly, honestly and in good faith with its clients,

- take into consideration the firm's obligation to address conflicts of interest in the best interest of its clients, and

- take into consideration the firm's obligation to put the client's interest first when making suitability determinations for its clients.

Registered firms should have compliance systems that are effective in all business locations of the firm, not just the firm's head office.

35

(d) Detailed records

The firm should keep records of activities conducted to identify compliance deficiencies and the action taken to correct them.

Setting up a compliance system

It is up to each registered firm to determine the most appropriate compliance system for its operations. Registered firms should consider the size and scope of their operations, including products, types of clients or counterparties, risks and compensating controls, and any other relevant factors.

For example, a large registered firm with diverse operations may require a large team of compliance professionals with several divisional heads of compliance reporting to a CCO dedicated entirely to a compliance role.

All firms must have policies, procedures and systems to demonstrate compliance. However, some of the elements noted above may be unnecessary or impractical for smaller registered firms.

We encourage firms to meet or exceed industry best practices in complying with regulatory requirements.

Firm's obligation to provide compliance training

Under subsection 11.1(2), firms must provide compliance training. We expect firms to implement, maintain and document their compliance training program to ensure that everyone at the firm understands the standards of conduct when dealing with clients, and understands their role in the compliance system.

In particular, registered individuals should be trained in relation to their conflicts of interest, know your client, know your product and suitability determination obligations. We expect the firm to provide examples of:

- how to identify existing and reasonably foreseeable material conflicts of interest between a registered individual and their client
- how to address material conflicts of interest in the best interest of their client, and
- how to put the client's interest first when making suitability determinations for their client.

We expect the firm's compliance training program to include ongoing communication and training on changes in regulatory requirements or the firm's policies and procedures.

We recognize that the scope of a firm's compliance training will depend on the nature, size and complexity of its business. We also recognize that training materials do not necessarily have to be in writing. We expect a firm to use its professional judgment when evaluating the effectiveness of its compliance training program, including the identification of any gaps.

We expect all registered firms to be able to demonstrate that they have all the required elements of an effective compliance system, regardless of their size or any other consideration. However, we recognize that formal compliance training programs may not be necessary or practical for small firms. We expect a small firm to exercise professional judgment in determining what training is appropriate to its operations, taking into consideration how many registered individuals work at the firm and how much relevant experience each of them has accumulated.

Training to support the know your product obligation

Consistent with the know your product obligation in section 13.2.1, firms should also assess whether any additional training or proficiency requirements are necessary in order for their

registered individuals to understand the securities and make appropriate suitability determinations. See section 13.2.1 of this Policy Statement for additional guidance on the know your product obligation.

Outsourcing of training

Although a firm may outsource elements of its training program, the firm remains responsible for demonstrating that its registered individuals have been trained on the firm's policies and procedures.

11.2. Designating an ultimate designated person

Under subsection 11.2(1), registered firms must designate an individual to be the UDP. Firms should ensure that the individual understands and is able to perform the obligations of a UDP under section 5.1. The UDP must be:

- the chief executive officer (CEO) of the registered firm or the individual acting in a similar capacity, if the firm does not have a CEO. The person acting in a similar capacity to a CEO is the most senior decision maker in the firm, who might have the title of managing partner or president, for example

- the sole proprietor of the registered firm, or

- the officer in charge of a division of the firm that carries on all of the registerable activity if the firm also has significant other business activities, such as insurance, conducted in different divisions. This is not an option if the core business of the firm is trading or advising in securities and it only has some other minor operations conducted in other divisions. In this case, the UDP must be the CEO or equivalent.

To designate someone else as the UDP requires an exemptive relief order. Given that the intention of section 11.2 is to ensure that responsibility for its compliance system rests at the very top of a firm, we will only grant relief in rare cases.

We note that in larger organizations, the UDP is sometimes supported by an officer who has a compliance oversight role and title within the organization and who is more senior than the CCO. We have no objection to such arrangements, but it must be understood that they can in no way diminish the UDP's regulatory responsibilities.

If the person designated as the UDP no longer meets these requirements, and the registered firm is unable to designate another UDP, the firm should promptly advise the regulator of the actions it is taking to designate a new UDP who meets these requirements.

11.3. Designating a chief compliance officer

Under subsection 11.3(1), registered firms must designate an individual to be the CCO. Firms should ensure that the individual understands and is able to perform the obligations of a CCO under section 5.2.

The CCO must meet the applicable proficiency requirements in Part 3 and be:

- an officer or partner of the registered firm, or

- the sole proprietor of the registered firm

If the CCO no longer meets any of the above conditions and the registered firm is unable to designate another CCO, the firm should promptly advise the regulator of the actions it is taking to designate an appropriate CCO.

Division 2 Books and records

Under securities legislation, the regulator may access, examine and take copies of a registered firm's records. The regulator may also conduct regular and unscheduled compliance reviews of registered firms.

11.5. General requirements for records

Under subsection 11.5(1), registered firms must maintain records to accurately record their business activities, financial affairs and client transactions, and demonstrate compliance with securities legislation.

The following discussion provides guidance for the various elements of the records described in subsection 11.5(2).

Financial affairs

The records required under paragraphs 11.5(2)(a), (b) and (c) are records firms must maintain to help ensure they are able to prepare and file financial information, determine their capital position, including the calculation of excess working capital, and generally demonstrate compliance with the capital and insurance requirements.

Client transactions

The records required under paragraphs 11.5(2)(g), (h), (i), (l) and (n) are records firms must maintain to accurately and fully document transactions entered into on behalf of a client. We expect firms to maintain notes of communications that could have an impact on the client's account or the client's relationship with the firm. These communications include

- oral communications
- all e-mail, regular mail, fax and other written communications

While we do not expect registered firms to save every voicemail or e-mail, or to record all telephone conversations with clients, we do expect that registered firms maintain records of all communications relating to orders received from their clients.

The records required under paragraph 11.5(2)(g) should document buy and sell transactions, referrals, margin transactions and any other activities relating to a client's account. They include records of all actions leading to trade execution, settlement and clearance, such as trades on exchanges, alternative trading systems, over-the-counter markets, debt markets, and distributions and trades in the prospectus-exempt market.

Examples of these records are:

- trade confirmation statements
- summary information about account activity
- communications between a registrant and its client about particular transactions, and
- records of transactions resulting from securities a client holds, such as dividends or interest paid, or dividend reinvestment program activity

Know your client

Paragraph 11.5(2)(l) requires firms to maintain records that demonstrate compliance with the know your client obligations in section ~~13.2~~13.2, the know your product obligations in section 13.2.1 and the suitability determination obligations in section 13.3. ~~This includes records for unsuitable trades in subsection 13.3(2).~~

38

We expect firms to establish, maintain and apply policies, procedures and controls relating to the know your client process, in accordance with their category of registration, their business model, their client's type of account and the nature of the relationship with their clients. We also expect firms to maintain adequate documentation to support their supervision of the know your client process.

Among these policies, procedures and controls, firms should consider including a process for:

- determining the appropriate level of know your client information to be collected in the circumstances

- determining how the subjective elements of the client's information collected under paragraph 13.2(c), including investment time horizon, investment objectives and risk profile, are established

- determining what is a significant change to the client's information, and

- obtaining and recording the client's confirmation of the accuracy of their know your client information.

Know your product

We expect firms to establish, maintain and apply policies, procedures and controls relating to the know your product process, in accordance with the firm's business model, the types of securities offered, the proficiency of its registered individuals, and the nature of the relationships that the firm and its registered individuals have with clients. These policies, procedures and controls should include appropriate processes for assessing and approving, as well as monitoring for significant changes to, securities that are made available to clients. See section 13.2.1 of this Policy Statement for more guidance on the know your product obligation.

Suitability determinations

Registrants should document the basis upon which they make a suitability determination. We expect registrants to maintain records documenting all relevant facts, including key assumptions, the scope of data considered, and the analysis performed in making each suitability determination.

We expect registered firms to:

- establish policies and procedures for making a suitability determination (including the criteria used and when it is performed) and demonstrate that the suitability process is consistently applied across the firm

- maintain adequate documentation of each suitability determination, and

- establish a process to periodically review a sample of client files to ensure that the suitability process is consistently applied throughout the firm.

Firms must also maintain records for measures taken in respect of client instructions referred to in subsection 13.3(2.1).

In our view, a pattern of unsuitable trades that are reported as having been directed by a client may be an indication that a registrant does not comply with the obligation to make a suitability determination. We expect firms to establish, maintain and apply policies, procedures and controls to identify and respond to any pattern of unsuitable trades.

Client relationship

The records required under paragraphs 11.5(2)(k) and (m) should document information about a registered firm's relationship with its client and relationships that any representatives have with that client.

These records include:

- communication between the firm and its clients, such as disclosure provided to clients and agreements between the registrant and its clients
- account opening information
- change of status information provided by the client
- disclosure and other relationship information provided by the firm
- margin account agreements
- communications regarding a complaint made by the client
- actions taken by the firm regarding a complaint
- communications that do not relate to a particular transaction, and
- conflicts records

Each record required under paragraph 11.5(2)(k) should clearly indicate the name of the accountholder and the account the record refers to. A record should include information only about the accounts of the same accountholder or group. For example, registrants should have separate records for an individual's personal accounts and for accounts of a legal entity that the individual owns or jointly holds with another party.

Where applicable, the financial details should note whether the information is for an individual or a family. This includes spousal income and net worth. The financial details for accounts of a legal entity should note whether the information refers to the entity or to the owner(s) of the entity.

If the registered firm permits clients to complete new account forms themselves, the forms should use language that is clear and avoids terminology that may be unfamiliar to unsophisticated clients.

Conflicts of interest

General principles

The records required under paragraphs 11.5(2)(p), (q) and (r) are records that registered firms must maintain to demonstrate compliance with their obligations in Part 13, Division 2. Specifically, paragraph 11.5(2)(p) requires registered firms to demonstrate how they have complied with the obligations to identify, address, and disclose material conflicts of interest.

The level of detail expected in records relating to conflicts

We expect firms to use their professional judgement when deciding how much detail to provide when maintaining records that demonstrate compliance with conflicts obligations. As the materiality of a conflict increases, there should be greater detail in the records maintained to demonstrate compliance. For example, we expect to see more detailed records for material conflicts related to sales practices, compensation arrangements, incentive practices, referral arrangements, the use of proprietary products and services, and product-shelf development conflicts.

If the materiality of a particular conflict of interest is relatively low, the registered firm may record that conflict in a more general way, such as by category or type of conflict as opposed to recording each instance of such a conflict and how the firm has addressed this conflict in each instance. For example, subject to compliance with applicable securities legislation or SRO rules, if a firm has established a code of conduct or policy that limits the receipt of gifts or promotional items from third parties then, depending on the circumstances, it may be sufficient for that firm to record the details of its policy and the related procedures and controls, and how violations of that

policy are addressed.

Referral arrangements

(a) Documenting referral arrangements

Registered firms must document all referral arrangements between the registered firm, its registered individuals, and another person, as well as all fees paid or received by the registered firm or its registered individuals pursuant to such arrangements.

We expect that the registered firm will also document its due diligence analysis of the parties to which it is referring clients in compliance with section 13.9.

(b) Monitoring and supervising all referral arrangements

As noted under Part 13, Division 3, and as part of a registered firm's responsibility under subsection 11.1(1), registered firms have a responsibility to monitor and supervise all of their referral arrangements to ensure that they comply with the requirements of Regulation 31-103 and other applicable securities laws and continue to comply for so long as the arrangement remains in place. This includes monitoring and supervising on an ongoing basis their own conduct and that of their registered representatives in connection with these referral arrangements, as well as taking reasonable steps to satisfy themselves that the other parties to the referral arrangements (from which they are receiving referral fees or to which they are paying referral fees) are also complying with their obligations under the referral arrangements. We expect this to include maintaining any necessary registrations and, where parties are not registered, complying with any limitations on their activities in connection with the referral arrangements. Registered firms must document their oversight of all such referral arrangements.

(c) Demonstrating how material conflicts of interest resulting from referral arrangements are addressed

As part of its obligations under paragraph 11.5(2)(p), the registered firm must demonstrate how it has addressed or plans to address, conflicts related to referral arrangements in the client's best interest, and why the registered firm has determined that the specific referral is in the client's best interest. Paragraph 13.8(b) also requires firms to record all referral fees. Our expectations for records of referral fees are discussed in the guidance below relating to section 13.8.

Sales practices, compensation arrangements and incentive practices

As part of a firm's obligations under paragraph 11.5(2)(q) we expect registered firms to document, where applicable:

- sales practices set by the firm, including sales targets and revenue quotas to which its registered individuals are subject, and sales targets and revenue quotas for the sale of proprietary products

- compensation arrangements set by the firm including how the firm compensates its registered individuals

- other compensation arrangements that the registered firm or its registered individuals benefit from, including how issuers, related or connected parties to those issuers, related or connected parties to the registered firm, or investment fund managers compensate the registered firm, including through embedded commissions

- incentive practices set by the firm, including monetary and non-monetary benefits provided by the registered firm to its registered individuals as incentives

- other incentive practices that the registered firm or its registered individuals benefit from, including monetary and non-monetary benefits that the registered firm or its registered individuals receive from issuers, related or connected parties to those issuers, related or connected parties to the registered firm, or investment fund managers. This includes:

- a list of issuers, or related or connected parties to those issuers, that have provided incentives such as shelf fees, due diligence fees, shares, options, warrants, performance fees, or production bonuses, and

- how the registered firm tracks and oversees such benefits.

Misleading business titles and designations

Registered firms are required to maintain records to demonstrate compliance with section 13.18, which prohibits registrants from using titles or designations that could reasonably be expected to deceive or mislead existing and prospective clients. We expect the registered firm to have policies and procedures relating to the use of titles and designations designed to avoid confusion or misleading existing and prospective clients, including more vulnerable and less sophisticated investors.

These policies and procedures should include guidance on what titles and designations may be used and describe any restrictions or prohibitions related to them, including the requirement for pre-approval of registered individuals' use of titles and designations. The registered firm should clearly communicate these policies and procedures to their registered individuals and enforce them accordingly.

Internal controls

The records required under paragraphs 11.5(2)(d), (e), (f), (j) ~~and~~, (o), (p) and (q) are records firms must maintain to support the internal controls and supervision components of their compliance system.

11.6. Form, accessibility and retention of records

Third party access to records

Paragraph 11.6(1)(b) requires registered firms to keep their records in a safe location. This includes ensuring that no one has unauthorized access to information, particularly confidential client information. Registered firms should be particularly vigilant if they maintain books and records in a location that may be accessible by a third party. In this case, the firm should have a confidentiality agreement with the third party.

Division 3 Certain business transactions

11.8. Tied selling

Section 11.8 prohibits an individual or firm from engaging in abusive sales practices such as selling a security on the condition that the client purchase another product or service from the registrant or one of its affiliates. These types of practices are known as "tied selling". In our view, this section would be contravened if, for example, a financial institution agreed to lend money to a client only if the client acquired securities of mutual funds sponsored by the financial institution.

However, section 11.8 is not intended to prohibit relationship pricing or other beneficial selling arrangements similar to relationship pricing. Relationship pricing refers to the practice of industry participants offering financial incentives or advantages to certain clients.

11.9. Registrant acquiring a registered firm's securities or assets

Notice requirement

Under section 11.9, registrants must give the regulator notice if they propose to acquire an ownership interest in voting securities (or securities convertible into voting securities) or assets of another registered firm or the parent of another registered firm. This notice must be delivered to the principal regulator of the registrant proposing to make the acquisition and to the principal regulator of the registered firm they propose to acquire, if that firm is registered in Canada. If the principal regulator of both firms is the same, only one notice is required.

Registrants acquiring securities or assets of another registered firm for a client in nominee name do not need to provide notice under section 11.9. For purposes of this section, a substantial part of the assets of the registered firm would include a registered firm's book of business, a business line or a division of the firm, among other things. This notice gives the regulator an opportunity to consider ownership issues that may affect a firm's fitness for registration.

Filing of the notice with the principal regulator

It is intended that the notice filed with the principal regulator(s) will be shared with other regulators with an interest in the proposed acquisition. Therefore, although only the principal regulator(s) will receive a notice, other jurisdictions may object to the proposed acquisition under subsections 11.9(4) and 11.9(5). The registrant will have an opportunity to be heard in any jurisdiction that has objected to the proposed acquisition. It is our intent, however, to coordinate the review of these notices and any decisions to object to these proposed acquisitions.

Subsection 11.9(4) does not apply in British Columbia. However, the regulator in British Columbia may exercise discretion under section 36 or 161 of the BC *Securities Act* (R.S.B.C. 1996, c. 418) (BCSA) to impose conditions, restrictions or requirements on the registrant's registration or to suspend or revoke the registration if it decides that an acquisition would affect the registrant's fitness for registration or be prejudicial to the public interest. In these circumstances, the registrant would be entitled to an opportunity to be heard, except if the regulator issues a temporary order under section 161 of the BCSA.

Content of the notice

When preparing the notice under section 11.9, registrants should consider including the following information to help the regulator assess the proposed transaction:

- the proposed closing date for the transaction

- the business reasons for the transaction

- the corporate structure, both before and after the closing of the proposed transaction, including all affiliated companies and subsidiaries of the acquirer and any registered firm involved in the proposed transaction whether interests in a company, partnership or trust are held directly or through a holding company, trust or other entity

- information on the operations and business plans of the acquirer and any registered firm involved in the proposed transaction, including any changes to Item 3.1 of Form 33-109F6 *Firm Registration* such as primary business activities, target market, and the products and services provided to clients of any registered firm involved in the proposed transaction

- any significant changes to the business operations of any registered firm involved in the proposed transaction, including changes to the CCO, the UDP, key management, directors, officers, permitted individuals or registered individuals

- whether the registered firms involved in the proposed transaction have written policies and procedures to address conflicts of interest that may arise following the transaction and information on how such conflicts of interest have been or will be addressed.

- whether the registered firms involved in the proposed transaction have adequate resources to ensure compliance with all applicable conditions of registration

- a confirmation that any registered firm involved in the proposed transaction will comply with section 4.1 following the transaction

- details of any client communications in connection with the transaction that have been made or are planned or an explanation of why no communications to clients are anticipated

- whether a press release will be issued in relation to the proposed transaction

11.10. Registered firm whose securities are acquired

Notice requirement

Under section 11.10, registered firms must notify their principal regulator if they know or have reason to believe that any individual or firm is about to acquire 10% or more of the voting securities (or securities convertible into voting securities) of the firm or the firm's parent. This notice gives the regulator an opportunity to consider ownership issues that may affect a firm's fitness for registration. We expect this notice to be sent as soon as the registered firm knows or has reason to believe such an acquisition is going to take place.

Filing of the notice with the principal regulator

It is intended that the notice filed with the principal regulator(s) will be shared with other regulators with an interest in the proposed acquisition. Therefore, although only the principal regulator(s) will receive a notice, other jurisdictions may object to the proposed acquisition under subsections 11.10(5) and 11.10(6). The registered firm will have an opportunity to be heard in any jurisdiction that has objected to the proposed acquisition. It is our intent, however, to coordinate the review of these notices and any decisions to object to these proposed acquisitions.

Application for registration

We expect any individual or firm that acquires assets of a registered firm and is not already a registrant will have to apply for registration. We will assess their fitness for registration when they apply.

Subsection 11.10(5) does not apply in British Columbia. However, the regulator in British Columbia may exercise discretion under section 36 or 161 of the BCSA to impose conditions, restrictions or requirements on the registrant's registration or to suspend or revoke the registration if it decides that an acquisition would affect the registrant's fitness for registration or be prejudicial to the public interest. In these circumstances, the registrant would be entitled to an opportunity to be heard, except if the regulator issues a temporary order under section 161 of the BCSA.

Content of the notice

Refer to the guidance in section 11.9.

PART 12 FINANCIAL CONDITION

Division 1 Working capital

12.1. Capital requirements

Frequency of working capital calculations

Section 12.1 requires registered firms to notify the regulator as soon as possible if their excess working capital is less than zero.

Registered firms should know their working capital position at all times. This may require a firm to calculate its working capital every day. The frequency of working capital calculations depends on many factors, including the size of the firm, the nature of its business and the stability of the components of its working capital. For example, it may be sufficient for a sole proprietor firm with a dedicated and stable source of working capital to do the calculation on a monthly basis.

Form 31-103F1 *Calculation of excess working capital*

Application of *Regulation 52-107 Acceptable Accounting Principles and Auditing Standards*

Form 31-103F1 *Calculation of Excess Working Capital* (Form 31-103F1) must be prepared using the accounting principles used to prepare financial statements in accordance with *Regulation 52-107 respecting Acceptable Accounting Principles and Auditing Standards* (chapter V-1.1, r. 25) (Regulation 52-107). Refer to section 12.10 of this Policy Statement and *Policy Statement to*

Regulation 52-107 respecting Acceptable Accounting Principles and Auditing Standards (Decision 2010-PDG-0217, 2010-11-22) (Policy Statement 52-107) for further guidance on audited financial statements.

IIROC and MFDA member firms that are also registered in another category

IIROC and MFDA member firms that are also registered in a category that does not require SRO membership must still comply with the financial filing requirements in Part 12, even if they are relying on the exemptions in sections 9.3 and 9.4. Provided certain conditions are met, SRO members that are registered in other categories may be permitted to calculate their working capital in accordance with the SRO forms and file the SRO forms instead of Form 31-103F1.

For example, if the SRO firm is also an investment fund manager, it will need to report any net asset value (NAV) adjustments quarterly in order to comply with the investment fund manager requirements, notwithstanding that its SRO has no such requirements. However, they may be permitted to calculate their working capital in accordance with the SRO forms and file the SRO forms instead of Form 31-103F1. See sections 12.1, 12.12 and 12.14 for the requirements on delivery of working capital calculations for SRO members that are registered in multiple categories.

Working capital requirements are not cumulative

The working capital requirements for registered firms set out in section 12.1 are not cumulative. If a firm is registered in more than one category, it must meet the highest capital requirement of its categories of registration, except for those investment fund managers who are also registered as portfolio managers and meet the requirements of the exemption in section 8.6. These investment fund managers need only meet the lower capital requirement for portfolio managers.

If a registrant becomes insolvent or declares bankruptcy

The regulator will review the circumstances of a registrant's insolvency or bankruptcy on a case-by-case basis. If the regulator has concerns, it may impose terms and conditions on the registrant's registration, such as close supervision and delivering progress reports to the regulator, or it may suspend the registrant's registration.

12.2. Subordination agreement

Non-current related party debt must be deducted from a firm's working capital on Form 31-103F1, unless the firm and the lender have executed a subordination agreement in the form set out in Appendix B of Regulation 31-103 and delivered a copy of that agreement to the regulator. A portion of the non-current loan becoming current would not impact the original subordination agreement; the firm would have to notify the regulator if the firm repays the loan or any part of the non-current portion of the loan. However, the current portion of the originally-intended non-current subordinated loan would have to be included in Line 4 of Form 31-103F1, and could not be included in Line 5 of Form 31-103F1. This may not be the total amount of the original loan as set out in the subordination agreement, and as such the amount in the subordination agreement would not agree to Line 5 of Form 31-103F1.

Related party debt due on demand or repayable by the firm at any time, including pursuant to a revolving line of credit, is an example of a current liability. These types of liabilities are not eligible to be subordinated for the purposes of calculating excess working capital. The amount of current related party debt must be included in line 4 – *Current liabilities* of Form 31-103F1.

Firms must deliver subordination agreements to the regulator on the earlier of 10 days after the execution of the agreement or the date on which the firm excludes the amount of the related party debt from its excess working capital calculation. A firm may not exclude the amount until the subordination agreement is executed and delivered to the regulator.

The firm's obligations under section 12.2 to notify the regulator 10 days before it repays the loan or terminates the subordination agreement apply regardless of the terms of any loan

agreement. Firms should ensure the terms of their loan agreements do not conflict with their regulatory requirements.

If a subordinated related party debt is being increased and the incremental increase is to be subordinated, the subordination agreement submitted to the regulator should only report the incremental increase. Firms should not report the full balance of the related party debt, as noted on the statement of financial position, on the new subordination agreement unless the previous subordination agreement is terminated and notification of this termination is made in accordance with section 12.2.

In conjunction with the submission of a new subordination agreement, the regulator may request that the firm provide a schedule detailing the total outstanding subordinated debt.

The regulator may request that additional documentation be provided in conjunction with the firm's notice of repayment of a subordinated debt in order to assess whether the firm will have sufficient excess working capital following the repayment. This may include updated interim financial information and a completed Form 31-103F1.

At the time the firm submits a notice of repayment, the firm should provide an updated schedule to the regulator, detailing the total outstanding subordinated debt following the repayment.

Division 2 Insurance

Insurance coverage limits

Registrants must maintain bonding or insurance that provides for a "double aggregate limit" or a "full reinstatement of coverage" (also known as "no aggregate limit"). The insurance provisions state that the registered firm must "maintain" bonding or insurance in the amounts specified. We do not expect that the calculation would differ materially from day to day. If there is a material change in a firm's circumstances, it should consider the potential impact on its ability to meet its insurance requirements.

Most insurers offer aggregate limit policies that contain limits based on a single loss and on the number or value of losses that occur during the coverage period.

Double aggregate limit policies have a specified limit for each claim. The total amount that may be claimed during the coverage period is twice that limit. For example, if an adviser maintains a financial institution bond of $50,000 for each clause with a double aggregate limit, the adviser's coverage is $50,000 for any one claim and $100,000 for all claims during the coverage period.

Full reinstatement of coverage policies and no aggregate limit policies have a specified limit for each claim but no limit on the number of claims or losses during the coverage period. For example, if an adviser maintains a financial institution bond of $50,000 for each clause with a full reinstatement of coverage provision, the adviser's maximum coverage is $50,000 for any one claim, but there is no limit on the total amount that can be claimed under the bond during the coverage period.

Insurance requirements are not cumulative

Insurance requirements are not cumulative. For example, a firm registered in the categories of portfolio manager and investment fund manager need only maintain insurance coverage for the higher of the amounts required for each registration category. Despite being registered as both a portfolio manager and an investment fund manager, when calculating the investment fund manager insurance requirement under subsection 12.5(2), an investment fund manager should only include the total assets under management of its own investment funds. It is only with respect to its own funds that the registrant is acting as an investment fund manager.

12.4. Insurance – adviser

The insurance requirements for advisers depend in part on whether the adviser holds or has access to client assets.

46

An adviser will be considered to hold or have access to client assets if they do any of the following:

- hold client securities or cash for any period
- accept funds from clients, for example, a cheque made payable to the registrant
- accept client money from a custodian, for example, client money that is deposited in the registrant's bank or trust accounts before the registrant issues a cheque to the client
- have the ability to gain access to client assets
- have, in any capacity, legal ownership of, or access to, client funds or securities
- have the authority, such as under a power of attorney, to withdraw funds or securities from client accounts
- have authority to debit client accounts to pay bills other than investment management fees
- act as a trustee for clients
- act as fund manager or general partner for investment funds, or
- use a custodian that is not functionally independent of the adviser and that, if used, allows the registered firm to access client assets

A registered firm will generally be considered to have access to client assets through the use of a custodian that is not functionally independent of the firm when any of the following apply:

- the registered firm and the custodian share the same mind and management such that the registered firm and the custodian would not reasonably be considered to be operating independently
- the custodial activities are performed by personnel that are not separate from, or are unable to act independently from, personnel of the registered firm
- there is a lack of systems and controls to ensure the functional independence of personnel performing the custodial function

12.6. Global bonding or insurance

Registered firms may be covered under a global insurance policy. Under this type of policy, the firm is insured under a parent company's policy that covers the parent and its subsidiaries or affiliates. Firms should ensure that the claims of other entities covered under a global insurance policy do not affect the limits or coverage applicable to the firm.

Division 4 Financial reporting

12.10. Annual financial statements

12.11. Interim financial information

Accounting Principles

Registrants are required to deliver annual financial statements and interim financial information that comply with Regulation 52-107. Depending on the financial year, a registrant will look to different parts of Regulation 52-107 to determine which accounting principles and auditing standards apply:

- Part 3 of Regulation 52-107 applies for financial years beginning on or after January 1, 2011;

- Part 4 of Regulation 52-107 applies to financial years beginning before January 1, 2011.

Part 3 of Regulation 52-107 refers to Canadian GAAP applicable to publicly accountable enterprises, which is IFRS as incorporated into the Handbook. Under Part 3 of Regulation 52-107, annual financial statements and interim financial information delivered by a registrant must be prepared in accordance with Canadian GAAP applicable to publicly accountable enterprises except that any investments in subsidiaries, jointly controlled entities and associates must be accounted for as specified for separate financial statements in International Accounting Standard 27 Consolidated and Separate Financial Statements. Separate financial statements are sometimes referred to as non-consolidated financial statements.

Subsection 3.2(3) of Regulation 52-107 requires annual financial statements to include a statement and description about this required financial reporting framework. Section 2.7 of Policy Statement 52-107 provides guidance on subsection 3.2(3). We remind registrants to refer to these provisions in Regulation 52-107 and Policy Statement 52-107 in preparing their annual financial statements and interim financial information.

Part 4 of Regulation 52-107 refers to Canadian GAAP for public enterprises, which is Canadian GAAP as it existed before the mandatory effective date for the adoption of IFRS, included in the Handbook as Part V. Under Part 4 of Regulation 52-107, annual financial statements and interim financial information delivered by a registrant must be prepared in accordance with Canadian GAAP for public enterprises except that the financial statements and interim financial information must be prepared on a non-consolidated basis.

12.14. Delivering financial information – investment fund manager

NAV errors and adjustments

Section 12.14 requires investment fund managers to periodically deliver to the regulator, among other things, a completed Form 31-103F4 *Net Asset Value Adjustments* if any NAV adjustment has been made. A NAV adjustment is necessary when there has been a material error and the NAV per unit does not accurately reflect the actual NAV per unit at the time of computation.

Some examples of the causes of NAV errors are:

- mispricing of a security
- corporate action recorded incorrectly
- incorrect numbers used for issued and outstanding units
- incorrect expenses and income used or accrued
- incorrect foreign exchange rates used in the valuation, and
- human error, such as inputting an incorrect value

We expect investment fund managers to have policies that clearly define what constitutes a material error that requires an adjustment, including threshold levels, and how to correct material errors. If an investment fund manager does not have a threshold in place, it may wish to consider the threshold in IFIC Bulletin Number 22 *Correcting Portfolio NAV Errors* or adopt a more stringent policy.

PART 13 DEALING WITH CLIENTS – INDIVIDUALS AND FIRMS

Division 1 Know your client, know your product and suitability determination

13.2. Know your client

General principles

Registrants act as gatekeepers of the integrity of the capital markets. They should not, by act or omission, facilitate conduct that brings the market into disrepute. As part of their gatekeeper role, registrants are required to establish the identity of, and conduct due diligence on, their clients under the know your client (or KYC) obligation in section 13.2. ~~Complying with the KYC obligation can help ensure that trades are completed in accordance with securities laws.~~ KYC information ~~forms the basis~~is essential for determining ~~whether trades in securities are suitable for investors. This helps~~suitability, in order to protect the client, the registrant and the integrity of the capital markets. The KYC obligation requires registrants to take reasonable steps to obtain and periodically update information about their clients. The KYC process is an ongoing one which does not end after the initial KYC analysis is complete.

Establishing the identity and reputation of the client

Clients that are individuals

Registrants must collect information to establish the identity of the clients that are individuals. Registrants must take reasonable steps to confirm the accuracy of the information they collect in order to form a reasonable belief that they know the identity of an individual.

Verifying a client's reputation

Paragraph 13.2(2)(a) requires registrants to make inquiries if they have cause for concern about a client's reputation~~. The registrant must~~ and to make all reasonable inquiries necessary to resolve the concern. This includes making a reasonable effort to determine, for example, the nature of the client's business or the identity of beneficial owners where the client is a corporation, partnership or trust. See subsection 13.2(3) for additional guidance on identifying clients that are corporations, partnerships or trusts.

Identifying insiders

Under paragraph 13.2(2)(b), a registrant must take reasonable steps to establish whether the client is an insider of a reporting issuer or any other issuer whose securities are publicly traded.

We consider "reasonable steps" to include explaining to the client what an insider is and what it means for securities to be publicly traded.

For purposes of this paragraph, "reporting issuer" has the meaning given to it in securities legislation and "other issuer" means any issuer whose securities are traded in any public market. This includes domestic, foreign, exchange-listed and over-the-counter markets~~. This definition~~, but does not include issuers whose securities have been distributed through a private placement and are not freely tradeable.

A registrant need not ascertain whether the client is an insider if the only securities traded for the client are mutual fund securities and scholarship plan securities referred to in paragraphs 7.1(2)(b) and ~~7.1(2)~~(c). However, we encourage firms, when selling highly concentrated pooled funds, to enquire as to whether a client is an insider of the issuer of any securities held by the fund, notwithstanding the exemption provided in subsection 13.2(7). In addition, we remind registrants that they remain subject to the requirement in paragraph 13.2(2)(b) when they trade any other securities than those listed in paragraphs 7.1(2)(b) and ~~7.1(2)~~(c).

This exemption does not change an insider's reporting and conduct responsibilities.

Clients that are corporations, partnerships or trusts

Subsection 13.2(3) requires registrants to establish the identity of any person who owns or controls 25% or more of the shares of a client that is a corporation or exercises control over the

affairs of a client that is a partnership or trust. We remind registrants that this is in addition to the requirement in paragraph 13.2(2)(a) which requires registrants to make inquiries if they have cause for concern about a client's reputation. If a registrant has cause for concern about a particular client that is a corporation, partnership or trust, they may need to identify all beneficial owners of such entity.

KYC for conducting a suitability determination

We expect a registrant's KYC process to result in it having sufficient understanding of its clients to be able to discharge its suitability obligations under section 13.3. See below for a discussion of the extent to which the depth of KYC enquiries may vary depending on the relationship with the client and the securities and services offered by the registrant. We stress that KYC information must not be made to correspond or match with a security, account or portfolio or otherwise be manipulated to lead to a pre-determined outcome.

Registrants should take the opportunity on the initial KYC collection to explain the client's role in keeping KYC information current with the registrant. Some clients may be reluctant to provide relevant KYC information or may delay responding to update requests. The refusal of a client to provide or update all of the information requested by a registrant does not automatically prevent the registrant from servicing the client. A registrant should use professional judgment to consider whether it has collected enough information and whether the information remains sufficiently current.

Meaningful interaction with the client regardless of tools or technology

The process of collecting and updating a client's KYC information must amount to a meaningful interaction between the client and the registrant. Although standardized questionnaires or other tools may be used to facilitate the collection of KYC information and to document that information, the registrant remains responsible for the KYC process. The KYC obligation does not vary depending on the medium through which a registrant interacts with its client to gather the necessary information.

KYC obligations cannot be delegated

Responsibilities arising from the KYC obligation cannot be delegated. A registrant may not rely on a third party, such as a referral agent, for KYC information.

Providing assistance to clients

While some of the information collected can be readily obtained from the client, other elements may require explanation and further discussion with the client. For example, clients may need assistance in articulating their investment needs and objectives. Clients may also provide instructions that are unclear or give inconsistent responses to KYC questions. In these situations, the registrant should make further enquiries of the client. We expect particular care to be exercised by registrants concerning less sophisticated clients and those who may be vulnerable due to considerations such as age or disability. The registrant should not simply assume that the client will understand KYC questions and technical terms used in related discussions or interactions. KYC questions and client communications should be in plain language and supported with explanations of what each question or item relates to and what relevant terms and expressions mean.

Tailoring the KYC process

Although paragraph 13.2(2)(c) sets out a prescribed list of factors that a registrant must take into consideration in order to obtain sufficient KYC information, the depth of the enquiries that a registrant must make with regard to a client will vary. A registrant should tailor its KYC process to reflect its business model, including the nature of its relationships with clients and the securities and services it offers to them. For example, extensive KYC information will be required if the registrant offers an ongoing and fully-customized service or is a portfolio manager with discretionary authority for a client with relatively complex financial circumstances. Less extensive enquiries may be sufficient where a registrant offers model portfolios made up of investment funds to clients with relatively simple financial circumstances. Where the securities being sold to a client are illiquid or highly risky, more information on a client's financial circumstances, including

investments held elsewhere, may need to be gathered by the registrant to sufficiently support a suitability determination.

KYC information to support use of prospectus exemptions

Registrants should develop a KYC process that provides for the collection of sufficient information about the client to allow the registrant to determine if the client meets the requirements of a prospectus exemption that is proposed to be relied on.

Client's personal circumstances

Subparagraph 13.2(2)(c)(i) requires the registrant to ensure that it has sufficient information about the client's personal circumstances. For individuals, this includes:

- date of birth
- address and contact information
- civil status or family situation
- number of dependants
- employment status and occupation
- whether someone other than the client is authorized to provide instructions on the account, and
- whether someone other than the client has a financial interest in the account.

For non-individuals, this includes:

- legal name
- head office address and contact information
- type of legal entity, i.e. corporation, trust, or other entity
- form and details regarding the organization of the legal entity, i.e. articles of incorporation, trust deed, or other constating documents
- nature of business
- persons authorized to provide instructions on the account and details of any restrictions on their authority, and
- whether someone other than the client has a financial interest in the account.

Client's financial circumstances

Subparagraph 13.2(2)(c)(ii) requires the registrant to ensure that it has sufficient information on the client's financial circumstances. A client's financial circumstances include, where applicable:

- annual income
- liquidity needs
- financial assets
- net worth, and
- whether the client is using leverage or borrowing to finance the purchase of

51

securities.

- *Client's liquidity needs*

Liquidity needs are an important aspect of a client's financial circumstances. Registrants should consider ascertaining the extent to which a client wishes or needs to access all or a portion of their investments to meet their ongoing and short-term expenses and financial obligations or fund major planned expenditures. When assessing a client's liquidity needs, a registrant should also consider whether the client has any other means to cover their expenditures, whether the needs are expected or unexpected, and whether, once the need materializes, the money will be withdrawn on a regular basis, such as once a month or once a year.

- *Client's financial assets and net worth*

Registrants should take reasonable steps to obtain a breakdown of financial assets, including deposits and type of securities such as mutual funds, listed securities and exempt securities. We also expect a registrant to take reasonable steps to determine a client's net worth, which includes all types of assets and liabilities. In some cases, a registrant may need to enquire about investments the client holds outside of the registrant to have a better understanding of a client's financial circumstances to sufficiently support its suitability determination. This information may be particularly important to a registrant's ability to assess whether an investment might lead a client to become over-concentrated in a security or sector.

- *Leverage or borrowing to finance the purchase of securities*

Understanding a client's financial circumstances includes whether or not a client is using leverage or is borrowing to finance the purchase of securities. When a client uses leverage or borrows money to invest, or borrows against the value of their investments, we expect the registrant to gather additional details regarding the client's ability to meet debt obligations. This will help the registrant with their suitability determination for an investment funded or carried through borrowing.

Client's investment needs and objectives

Subparagraph 13.2(2)(c)(iii) requires the registrant to ensure that it has sufficient information on the client's investment needs and objectives. A client's investment needs may include liquidity, discussed above as an aspect of financial circumstances. A client's investment objectives are the results they want to achieve when investing, such as capital preservation, income generated by invested capital, capital growth or speculation. The questions used by the registrant to ascertain most clients' investment objectives should include an opportunity for the client to express them in non-technical terms that are meaningful to them, such as saving for retirement to maintain a certain lifestyle, increasing wealth by a certain percentage in a specific number of years, investing for purchase of a home, or investing for the post-secondary education of their children.

Understanding a client's overall investment needs and objectives informs a registrant's ability to make suitability determinations for a client. Depending on the nature of the relationship with the client, and the securities and services offered by the registrant, it may be appropriate to set out investment goals for a client's account or portfolio which may be done by developing an investment policy statement. Where investment goals are agreed upon with a client, they should be set out in terms that are specific and measurable. A registrant should consider setting out investment return assumptions that would be required to meet the client's investment needs and objectives. A registrant should also periodically update the client on progress towards any goals set for their account or portfolio.

Client's investment knowledge

Subparagraph 13.2(2)(c)(iv) requires the registrant to ensure that it has sufficient information about the client's investment knowledge. This includes the client's understanding of financial markets, the relative risk and limitations of various types of investments, and how the level of risk taken affects potential returns. This information also plays a role in the registrant's assessment of the client's risk profile under subparagraph 13.2(2)(c)(v).

We expect registrants to inquire about a client's level of awareness and previous experiences with finances and investments. Some registrants may use self-assessment

52

questionnaires for this purpose. Registrants should always make further inquiries if the information provided by a client appears to be inconsistent with their apparent level of investment knowledge. For example, a client may indicate that they have limited investment knowledge and experience, while also indicating a willingness to accept a high level of risk.

Client's risk profile

Determination of the client's risk profile

Subparagraph 13.2(2)(c)(v) requires the registrant to have sufficient information about the client's risk profile. Establishing a client's risk profile involves understanding the client's willingness to accept risk, sometimes referred to as risk tolerance, and their ability to endure potential financial loss, sometimes referred to as risk capacity. Risk tolerance and risk capacity are separate considerations that together make up the client's overall risk profile.

Registrants should have in place a process for assessing a client's risk profile that includes:

- assessing a client's willingness to accept risk (risk tolerance) and a client's ability to endure potential financial loss (risk capacity),

- appropriately interpreting client responses to questions and not attributing inappropriate weight to certain answers, and

- identifying clients that are more suited to placing their money in cash deposits or guaranteed products because they are unwilling or unable to accept the risk of loss of capital.

Assessing a client's capacity for loss involves the registrant having an understanding of the other factors prescribed in paragraph 13.2(2)(c), particularly the client's financial circumstances, including liquidity needs, debts, income and assets. Another consideration in determining risk capacity is how much of a client's total investments an account or a particular securities position represents. Age and life stage can also be important considerations when assessing a client's capacity to withstand loss. The risk profile for a client should reflect the lower of (a) the client's willingness to accept risk and (b) the client's ability to endure potential financial loss.

The process for developing a client's risk profile should be supportable and reliable. Tools such as questionnaires should be designed to arrive at a meaningful risk profile for the client. The questions and answers that are used to establish the level of risk a client is willing and able to accept should be documented. The questions should be fair, clear and not misleading. A client's risk profile should not be manipulated to justify recommending higher-risk products, for example, by only having a single category for risk tolerance. Clients should not be influenced by a representative as to the way they respond to questions related to their risk tolerance or risk capacity.

Resolving conflicts between a client's expectations and risk profile

A client's expectations for returns in line with their investment needs and objectives may conflict with the level of risk that they are willing and able to accept on their account. A desire to meet unrealistic expectations may lead such clients to ask the registrant to invest in higher-risk products that are unsuitable for them. A detailed discussion of the relationship between risk and return may be necessary to reconcile such conflicts and establish more realistic expectations.

Registrants should not override the risk a client is willing and able to accept on the basis that the client's expectations for returns cannot otherwise be met given the risk profile associated with their KYC responses. The registrant should identify any mismatches between the client's investment needs and objectives, risk tolerance and capacity for loss. The questions at the source of this conflict should be revisited with the client. If a client's goals or return objectives cannot be achieved without taking greater risk than they are able or willing to accept, alternatives should be clearly explained such as saving more, spending less or retiring later.

Where after discussion, it is determined that the client does not have the capacity or tolerance to sustain the potential losses and volatility associated with a higher risk portfolio, the registrant should explain to the client that their need or expectation for a higher return cannot realistically be met, and as a result, the higher risk portfolio is unsuitable. The interaction with the client and end results should be properly documented.

53

Client's investment time horizon

Subparagraph 13.2(2)(c)(vi) requires the registrant to ascertain the client's investment time horizon. When a client identifies their investment time horizon, the registrant has the responsibility to assess its feasibility and reasonableness relative to the client's liquidity needs, age, investment objectives, risk profile, and other particular circumstances. The length of the client's investment time horizon impacts the types of investments that may be suitable for the client. Investors with a longer investment time horizon may have a greater degree of flexibility when building a portfolio, whereas a short investment time horizon may mean that conservative investments may be the only suitable option.

Client's confirmation

Under section 13.2(3.1), the registrant must take reasonable steps to obtain the client's confirmation of the accuracy of the information collected under subsection 13.2(2), including any significant changes to the client's information. This confirmation may be evidenced by obtaining the client's signature (handwritten, electronic or digital signature) or, alternatively, by maintaining notes in the client file detailing the client's instructions to change the information. It should also be verified by providing written confirmation to the client with details of the instructions for change and providing an opportunity for the client to correct any changes that have been made. A registrant should consider implementing additional controls to evidence any change in client name, address or banking information since these changes may bring about an increased potential for fraud. Controls could include obtaining the client's handwritten, electronic or digital signature.

We expect registrants to record the date on which information is collected under subsection 13.2(2) and updated under subsections 13.2(4) or 13.2(4.1). The books and records required to be maintained under section 11.5 should include maintaining evidence of a client's confirmation of the accuracy of their KYC information.

Keeping KYC information current

Under subsection 13.2(4), registrants are required to make reasonable efforts to keep their clients' KYC information current. We consider information to be current if it is sufficiently up-to-date to support a suitability determination. ~~For example, a portfolio manager with discretionary authority should update its clients' KYC information frequently. A dealer that only occasionally recommends trades to a client should ensure that the client's KYC information is up-to-date at the time a proposed trade or recommendation is made.~~ At a minimum, registrants must review KYC information collected under subsection 13.2(2)(c) at the frequency set out in subsection 13.2(4.1). If an exempt market dealer is also registered in another dealer registration category, we expect KYC information collected under subsection 13.2(2)(c) to have been reviewed within the last 12 months prior to recommending or trading in an exempt security.

Registrants should review and refresh the KYC information on record for a client after having a meaningful and documented interaction with the client. Registrants are not expected to re-collect all of the client's information, at every review, or in all circumstances of a potential change. There may be situations in which a more fulsome inquiry process (including re-collection of all of a client's KYC information) might be required, depending on how long it has been since all of the client's KYC information has been updated. We expect registrants to be proactive in determining that KYC information is current and, at a minimum, to periodically confirm with clients that the information they have on file remains current.

Significant change to client information

We expect registrants to make reasonable enquiries to determine if there has been a significant change to a client's KYC information. For purposes of section 13.2, a "significant change" to a client's information includes changes to their risk profile, investment time horizon or investment needs and objectives, as well as any other change that would reasonably be expected to have a significant impact on the net worth or income of the client. A significant change to the client's KYC information may result in the information no longer being sufficient to enable the registrant to meet its suitability determination obligations. In those circumstances, registrants

should consider restricting activities in the client's account to liquidating trades, transfers or disbursements.

13.2.1 Know Your Product

General obligations of registrants

Section 13.2.1 sets out know your product (or KYP) requirements for both firms and individuals. Registrants must have an understanding of the securities that are purchased and sold for, or recommended to, their clients, obtained through a robust KYP process, in order to make the suitability determination that is required by section 13.3.

Making securities available to clients

Registered firms must ensure that KYP obligations are met in respect of securities they make available to clients. A registered firm makes a security available to clients by:

- purchasing or selling it for a client,
- recommending it to a client, or
- placing the security on the firm's shelf or product list, as applicable.

We also take the view that a registered adviser or registered dealer makes a security available to clients by advertising or promoting the security in any medium, including distributing marketing material about the security to a client.

Involvement of multiple registrants

We do not expect a duplication of the KYP review, approval and monitoring processes where multiple registrants are involved with securities, such as investment funds, fund of fund structures, model portfolios, and situations where sub-advisers have been engaged. We expect that registered firms will comply with their KYP obligations with respect to the securities involved at the level they are making those securities available to clients, or, in the case of registered individuals, understand those securities at the level they are purchasing them for or recommending them to clients.

For example, a registrant purchasing securities of an investment fund would discharge its KYP obligations on the fund itself, and it would be the responsibility of the registered adviser responsible for the fund's investments to discharge its KYP obligations on the securities held within the fund's portfolio. Where a portfolio manager has engaged a sub-adviser, it is the sub-adviser that must comply with the specific KYP obligations in respect of the securities it advises on. For registered individuals whose clients invest in model portfolios, the KYP obligation is to take reasonable steps to understand how the model portfolios are composed, their features and risks, and who they would be suitable for, while the adviser(s) responsible for selecting the securities within the model portfolios must discharge their KYP obligations in respect of those securities.

While we do not expect a duplication of the KYP process, registrants must use their professional judgement to ensure they have completed a sufficient assessment, and obtained a sufficient understanding, of the securities they are making available to clients to meet their suitability obligations in section 13.3.

Transfers in and client directed trades

Registrants must take reasonable steps to assess and understand those securities transferred into the firm from another registrant, as well as those that are a result of a client directed trade, within a reasonable time after the transfer or trade. Registered individuals are required to have an understanding of all securities held in a client's account, including those that are held as a result of a transfer in or a client directed trade, in order to make the required periodic suitability determination under section 13.3. We recognize that the depth of the understanding required may vary depending on the nature of the securities, the client's circumstances and investment objectives, and the relationship between the client and the registrant. Firms are not required to

approve securities that are transferred in or those that are held as a result of a client directed trade if they do not otherwise make those securities available to clients.

Securities of related and connected issuers

Registrants are not relieved of their KYP obligations in respect of securities of related and connected issuers. Where a firm offers securities of related and connected issuers as well as other securities, we expect that the securities of related and connected issuers will be subject to the same KYP process as those of other issuers. We remind registrants of the requirements in Part 13, Division 2 and their obligation to address conflicts in the best interest of their clients, including those that arise as a result of making securities of related and connected issuers available to clients.

KYP process for firms

To comply with subsection 13.2.1(1), firms should establish a KYP process to ensure that securities that they are considering making available to clients are assessed and approved, and that they are monitored on an ongoing basis for significant changes once they are made available to clients.

The KYP process put in place by the firm may vary depending on the business model of the firm, the types of securities offered, the proficiency of its registered individuals, and the nature of the relationships that the firm and its registered individuals have with clients. For example, in the case of portfolio managers that permit their registered advising representatives to choose from the universe of securities rather than from a shelf or product list, the process put in place by the firm may reflect that the individual advising representatives are responsible for carrying out the assessment of those securities on behalf of the firm. Where a firm maintains a shelf or product list, the firm's process may reflect that it is the responsibility of the firm to carry out the assessment of the securities included on that shelf or product list.

In addition, the extent of the assessment, approval and monitoring processes required may vary depending on the structure, features and risks of securities being considered or made available by the firm. Firms may tailor their processes to the types of securities being considered and the complexity and risks of those securities, and their policies and procedures should set out the different levels of assessment, approval and monitoring for different types of securities, as appropriate. A security by security process will not be required in all circumstances.

For example, a firm's KYP process for less complex and risky types of securities may be less extensive than the process for more complex and risky types of securities, such as those that are novel, not transparent in structure, or involve leverage, options or other derivatives. Securities sold under a prospectus exemption may require a more extensive review and approval process because of the limited disclosure available about them and the less liquid nature of the securities.

KYP requirements for registered individuals

To comply with subsection 13.2.1(2), registered individuals must take reasonable steps to understand securities purchased or sold for, or recommended to, clients, including the structure, features and risks of the securities as well as the initial and ongoing costs of the securities and the impact of those costs. Securities that are more complex or risky may require a more detailed consideration by registered individuals. An understanding of all securities that registered individuals purchase or sell for, or recommend to, clients is necessary in order for registered individuals to make the suitability determination that is required by section 13.3.

We also expect registered individuals to have, based on their proficiency, a general understanding of the types of securities that are available through the registered firm for the registered individuals to purchase or sell for, or recommend to, clients. This is required in order for the registered individuals to meet their obligations under subsection 13.3(1), including the requirement to consider a reasonable range of alternatives as part of making a suitability determination for a client.

We expect that firms will provide their registered individuals with access to the information gathered about securities that have been assessed and approved to be made available to clients, to assist the registered individuals in complying with their KYP obligations. We expect that firms will provide their registered individuals with any necessary training and tools, for example, as well as take any other steps necessary to assist their registered individuals complying with their KYP

56

obligations.

Under subsection 13.2.1(3), registered individuals must not purchase securities for or recommend securities to clients unless those securities have been approved by the firm to be made available to clients. However, the fact that a security is "approved" by the firm is not enough to discharge a registered individual's obligation to take reasonable steps to understand the security being purchased or sold for, or recommended to, a client by the registered individual.

Elements to be considered in the assessment of securities

The following elements should be considered when assessing securities (although, as noted above, the depth of the inquiry on each element may vary depending, for example, on the types of securities and the complexity and risks of those securities):

- the general structure and features of the security, including the overall complexity, transparency and uniqueness of the security, the basis of the security's return and the likelihood of achieving its investment objectives and any expected returns, the time horizon and liquidity restrictions, and the use of leverage;

~~**13.3. Suitability**~~

- the conflicts of interest, if any, inherent in the security, arising for example from the compensation structure, related party issues or other factors, including an assessment of how any conflicts of interest are being addressed by the issuer;

~~**Suitability obligation**~~

- the parties involved, for example, management of the issuer, portfolio manager, product manufacturer or sponsor, guarantors or significant counterparties;

~~Subsection 13.3(1) requires registrants to take reasonable steps to ensure that a proposed trade is suitable for a client before making a recommendation or accepting instructions from the client. To meet this suitability obligation, registrants should have in depth knowledge of all securities that they buy and sell for, or recommend to, their clients. This is often referred to as the "know your product" or KYP obligation.~~

- the risks of the security;

~~Registrants should know each security well enough to understand and explain to their clients the security's risks, key features, and initial and ongoing costs and fees. Having the registered firm's approval for representatives to sell a product does not mean that the product will be suitable for all clients. Individual registrants must still determine the suitability of each transaction for every client.~~

- the initial and ongoing costs of acquiring, owning and disposing of the security, as well as the impact of those costs on performance, client returns or otherwise, including:

~~Registrants should also be aware of, and act in compliance with, the terms of any exemption being relied on for the trade or distribution of the security.~~

  - fees paid to registrants or other parties, such as commissions, sales charges, trailer fees, management fees, incentive fees, referral fees and redemption fees;

~~In all cases, we expect registrants to be able to demonstrate a process for making suitability determinations that are appropriate in the circumstances.~~

  - embedded costs in the security, such as expenses or bid-ask spreads

Firms are expected to have the appropriate skills and experience to perform the necessary assessment of all securities to be made available to clients.

Additional due diligence may be necessary where there are reasons to question the validity of an issuer's information or where information provided about the securities is not sufficient to permit a meaningful assessment of the securities. An in-depth assessment of a security should take place where any issues are identified during the review process.

Firms should consider whether any restrictions or controls, such as concentration limits or controls on the use of the security in client portfolios, are required for any securities they are considering making available to clients.

Firms should also assess whether any modifications need to be made to their compliance or other systems to support particular securities, and whether additional training or proficiency requirements are necessary in order for their registered individuals to understand the securities and make appropriate suitability determinations.

Where securities to be sold pursuant to exemptions from the prospectus requirements under securities legislation are made available to clients, we expect that firms will consider training their registered individuals on the characteristics and concerns related to exempt securities to ensure that their registered individuals understand those securities and recommend them only in appropriate circumstances.

Approving securities to be made available to clients

Firms are required to establish appropriate approval processes for securities they make available to clients. As noted above, what constitutes an appropriate process for a firm may vary depending on the business model of the firm, the types of securities offered, the proficiency of its registered individuals, and the nature of the relationships that the firm and its registered individuals have with clients.

The approval process may also vary based on the complexity and risks of the securities. Less complex and risky types of securities may only require a high level or less detailed or extensive approval process, while the approval process for more complex securities may be more detailed and extensive and may, for example, involve individuals from a firm's senior management, compliance or risk management areas, as appropriate.

It is up to the firm to determine the appropriate approval process for the types of securities that it makes available to clients and the appropriate controls to have on its registered individuals to ensure that those individuals purchase or recommend only securities that have been approved to be made available to clients.

Any necessary restrictions or controls, compliance or other system modification, or training programs should be put in place before the security is made available to clients.

Monitoring securities made available to clients

A firm's KYP process should include an appropriate process for monitoring for significant changes to securities that have been approved by the firm and continue to be made available to clients. As noted above, what constitutes an appropriate monitoring process may vary depending on the type or complexity of the security, as well as on the business model of the firm, the proficiency of its registered individuals, and the nature of the relationships that the firm and its registered individuals have with clients. It is the responsibility of the firm to determine how and at what frequency the monitoring will take place.

Where there are significant changes to securities that the firm has approved and continues to make available to clients, firms should consider revisiting their approval of or restrictions or controls on the securities as appropriate, and firms and their registered individuals should also consider whether or not the change would require new suitability determinations for clients holding that security where appropriate, as required under subsection 13.3(2)(b).

We remind registrants of the requirement under section 13.3 for periodic suitability determinations in connection with clients' accounts and the securities within those accounts. At these times, we expect that registrants will also consider whether there have been any changes to the securities, or any significant changes to the business environment or market conditions that would affect the risks or other aspects of the securities.

A firm should also consider whether its process in respect of specific securities requires monitoring for significant changes to the business environment or market conditions that would affect the risks or other aspects of the securities.

13.3 Suitability determination

Scope of the suitability determination

General principles

(a) Meaning of "suitability determination"

"Suitability determination" refers to a determination made by a registrant that satisfies the criteria in paragraphs 13.3(1)(a) and (b). The obligation to make a suitability determination is a fundamental obligation owed by registered firms and registered individuals to their clients and is critical to ensuring investor protection. It is a cornerstone of the registration regime and an extension of the duty to deal fairly, honestly and in good faith which registered firms and their registered individuals owe to their clients. However, meeting the criteria for a suitability determination does not imply a guarantee of any particular client outcome.

(b) Meeting prior KYC and KYP obligations

Suitability cannot be determined without having first complied with the KYC and KYP obligations. We expect registrants to gather sufficient information through the KYC process to support a suitability determination. For example, while a client's risk profile is an essential element of the client's KYC information, using the risk rating of a security as the only input in determining its suitability for a client is not in itself sufficient to meet the requirements in subsection 13.3(1). Registrants must also understand all securities that are purchased and sold for, or recommended to, their clients to support a suitability determination.

(c) Meaning of "investment action"

An "investment action" includes opening an account for a client, purchasing, selling, depositing, exchanging or transferring securities for a client's account, and taking any other investment action for a client, or making a recommendation or decision to take any such action. An investment action for a client also includes a recommendation or decision to continue to hold securities, which may be the case, for example, upon a review of a client's account and the securities in the client's account under subsection 13.3(2).

(d) Transfers in and other circumstances

We recognize that in some cases, such as when securities are transferred in from another registrant, it may not be possible for registrants to complete the suitability determination required in advance of opening an account for the client. In these circumstances, we expect the registrant to:

- complete the suitability determination within a reasonable time period after the account is opened, and

- have a process in place to restrict investment actions that can be taken by or on behalf of a client until the suitability determination has been completed (for example, by restricting the accounts to liquidating trades, transfers or disbursement).

Interests of the client come first

(a) General principle

The client's interests, as distinguished from those of the registrant or any other party, are at the core of the obligations under section 13.3. The fact that a recommendation or decision is determined by the registrant, on a reasonable basis, to be suitable for a client pursuant to paragraph 13.3(1)(a) will therefore not be considered to be enough to meet this obligation; the registrant must also determine that the action puts the client's interest first pursuant to paragraph 13.3(1)(b).

(b) Range of possible suitable recommendations

We recognize that there may be several options or courses of action for a registrant to take when recommending securities or services to clients, or when making decisions for clients, that can meet the criteria for a suitability determination. An assessment by a registrant of the specific suitability factors outlined in paragraph 13.3(1)(a) may result in a range of possible suitable recommendations or decisions for the client. However, when making a suitability determination, registrants must put the client's interest first, ahead of their own interests and any other competing considerations, such as a higher level of remuneration or other incentives, and must exercise their professional judgement when opting for one recommendation or decision among other suitable options.

(c) Account type suitability

The suitability determination criteria set out in paragraphs 13.3(1)(a) and (b) apply broadly to all investment actions taken by or recommended to a client by a registrant, including opening an account for a client. When opening an account, we expect registrants to:

- ensure that the type of account recommended, the dealer or adviser compensation option and the nature of the service offered to the client, including the use of investment strategies such as leveraging, are both suitable for the client and put the client's interest first, and

- explain the features and associated costs of different types of accounts that are available to the client at the registered firm, such as, for example, fee-based and commission-based accounts, and recommend the type of account that puts the client's interest first.

The suitability determination of the account type should be made prior to the opening of the account, subject to the exception noted above where securities are transferred in from another registrant and it is not possible to complete the suitability determination of the account type in advance of opening an account for the client. In this case, we expect the registrant to complete the suitability determination of the account type within a reasonable time period after the account is opened.

(d) Periodic reviews of client's account

The suitability determination criteria set out in paragraphs 13.3(1)(a) and (b) also apply to:

- all periodic reviews of a client's account and the securities within the account that a registrant completes under subsection 13.3(2), including decisions or recommendations to continue to hold securities, and

- determinations about how much cash to leave uninvested in a client's account.

(e) Client instructions and liquidating securities

The suitability determination criteria also apply upon receiving a client instruction, as well as to liquidating securities for clients, such as those transferred in from another registrant. Registrants must use their professional judgement when liquidating such securities for clients, and must do so in a way that puts the client's interest first, being mindful of any tax or other consequences to the client.

(f) Circumstances where appropriate accounts, securities and services are not available

If the registrant cannot recommend an account, services or securities to the client that meet the criteria set out in paragraphs 13.3(1)(a) and (b) because these are not available at the firm, the registrant should decline to open an account or provide the securities or the services to the client.

Portfolio approach to suitability

To meet the criteria in paragraph 13.3(1)(b) to put the client's interest first, suitability cannot be determined only on a trade by trade basis, but must be determined on the basis of the client's overall circumstances, given the relationship between the client and the registrant, and the securities and services offered by the registrant. Where a client has multiple investment accounts with the registrant, the registrant must take into consideration whether a recommendation or decision for one account would materially affect the concentration and liquidity of the client's investments across all their accounts held with the firm. As noted below, we expect registrants to determine appropriate concentration thresholds for their clients.

Suitability ~~obligations~~determination cannot be delegated

Registrants may not~~:~~ delegate their obligations under section 13.3 to an unregistered individual, such as an administrative assistant or a referral agent or a registrant at another firm.

- ~~delegate their suitability obligations to anyone else, or~~

- ~~satisfy the suitability obligation by simply disclosing the risks involved with a trade~~

60

~~Only permitted clients may waive their right to a suitability determination. Registrants must make a suitability determination for all other clients. If a client instructs a registrant to make a trade that is unsuitable, the registrant may not allow the trade to be completed until they warn the client as required under subsection 13.3(2).~~

~~**KYC information for suitability depends on circumstances**~~

~~The extent of KYC information a registrant needs to determine suitability of a trade will depend on the:~~

Factors for determining suitability

Specific factors are indicated

Paragraph 13.3(1)(a) indicates specific factors upon which a registrant must base its suitability determination. However, we recognize that, depending on the circumstances, such as the securities and services offered by the firm and the client's particular circumstances, the factors in paragraph 13.3(1)(a) may not be equally applicable to every suitability determination. In these situations, we expect registrants to use their professional judgement to determine the weight to put on each of the specific factors in paragraph 13.3(1)(a) and, overall, to put the client's interest first when making a suitability determination.

Concentration and liquidity in a client's account

Over-concentration in any one security, sector or industry can have a significant impact on the risk and liquidity in a client's account. Depending on the circumstances, such as the securities and services offered by the firm and the client's particular circumstances, we expect registrants to determine appropriate concentration and liquidity thresholds for their clients and to have processes in place to calculate, monitor and manage concentration in a client's account. Registrants should consider a number of factors when determining the appropriate concentration and liquidity, for example, the type of security, market conditions, and redemption or other liquidity restrictions. Generally, the higher the concentration in a particular type of security, sector or industry, the more steps the registrant should take, and appropriately document, to demonstrate that the investment was suitable for the client.

For example, registrants should assess whether the client's investments are over-concentrated in:

- ~~client's circumstances~~ illiquid exempt market securities as compared to more liquid publicly traded securities,

- ~~type of security~~ securities of a single issuer, or group of related issuers, as compared to a broadly-based portfolio of issuers, or

- ~~client's relationship to the registrant, and~~ securities of an issuer, or group of related issuers, that provides exposure to a single industry or asset class, for example, real estate, as compared with a broadly-based portfolio of issuers that provide exposure to diversified industries or asset classes.

Potential and actual impact of costs

Cost as referred to in subparagraph 13.3(1)(a)(iv) is interpreted broadly and includes all direct and indirect costs, fees, commissions and charges, including trailing commissions and any other kind of direct and indirect registrant compensation which may be associated with a client purchasing, selling, holding or exchanging a security, or a registrant making a decision for a client's managed account.

Costs can have a significant impact on a client's return over time. Registrants must assess the relative costs of the options available to clients at the firm when making a suitability determination, as well as the impact of those costs. This includes assessing the impact on the client's overall return of any compensation paid, directly or indirectly, to the registrant, whether by the client, a registered individual's sponsoring firm, or a third party. Registered individuals

must put their client's interest first when selecting from multiple suitable options available to the client, and must document the reasonable basis for their suitability determinations.

Consideration of a reasonable range of alternatives

Registrants have an obligation to consider a reasonable range of alternative recommendations or decisions available to the registered individual through the registered firm when making a suitability determination. What constitutes a reasonable range of alternative recommendations or decisions for a client will depend upon the circumstances, including the securities and services offered to the client, the degree of skill and proficiency of the registered individual, and the client's particular circumstances. For example, where a firm offers only a limited range of model portfolios, we would not expect the representative to conduct an in-depth consideration of alternatives if it is clear that only a limited number of options, or a single option, would be suitable for the client.

Reassessing suitability

A suitability determination is required upon the occurrence of an event in subsection 13.3(2), including upon the required periodic review of client's information in accordance with subsections 13.2(4) or (4.1), when the registrant becomes aware of the change. We expect the suitability determination to take place in a timely manner, and the determination of a reasonable time period will depend on the nature of the event itself and the circumstances surrounding the event.

The extent of the requirement to make a new suitability determination in respect of the client's account and the securities within the account is dependent on the particular circumstances, such as what type of event triggered the obligation to reassess suitability, the relationship between the client and the registrant and the services and securities offered, and the types of the securities within the account. For example:

- ~~registrant's business model~~pre-authorized purchases or systematic withdrawals pursuant to established plans do not require a suitability determination prior to each purchase or withdrawal; however, a suitability determination must be made prior to establishing a systematic plan as well as upon the occurrence of a triggering event;

~~In some cases, the registrant will need extensive KYC information, for example, if the registrant is a portfolio manager with discretionary authority. In these cases, the registrant should have a comprehensive understanding of the client's:~~

- ~~investment needs and objectives, including the client's time horizon for their investments~~ when a client's account contains illiquid securities that have no redemption features, such as many of the exempt market securities distributed by exempt market dealers, we recognize that the extent of the reassessment of the suitability determination may be limited due to the illiquid nature of the securities. However, we expect that the registrant will take this fact into account when making future recommendations for the client, including any additional investments;

- ~~overall financial circumstances, including net worth, income, current investment holdings and employment status, and~~ when there is a change to a registered individual designated as responsible for a client's account, the extent of the suitability determination required will depend on the circumstances, and may be limited depending on the relationship between the client and the registrant and the securities held by the client. For example, where the client invests in a model portfolio managed by an online adviser, we would not expect a change to the registered individual responsible for the account, if any, to necessarily result in an in-depth reassessment of suitability or any changes to the composition of the client's account;

- ~~risk tolerance for various types of securities and investment portfolios, taking into account the client's investment knowledge~~we do not expect that registrants will necessarily undertake a reassessment of the client's account type on each periodic review. Rather, we expect that registrants will reflect on the nature of the particular change or event triggering the suitability determination and will use their professional judgement in determining whether the client's account type needs to be reassessed to ensure that it continues to be suitable for the client and puts the client's interest first. For example, it may be appropriate to consider a new account type for a client if there have been significant changes to a client's circumstances, or, if on a periodic review

62

under paragraph 13.3(2)(d), there have been changes to a registrant's offerings such that a new account type may be more appropriate for the client.

In other cases, the registrant may need less KYC information, for example, if the registrant only occasionally deals with a client who makes small investments relative to their overall financial position.

If the registrant recommends securities traded under the prospectus exemption for accredited investors in Regulation 45-106, the registrant should determine whether the client qualifies as an accredited investor.

If a client is opening more than one account, the registrant should indicate whether the client's investment objectives and risk tolerance apply to a particular account or to the client's whole portfolio of accounts.

Registered firm and financial institution

Dealing with client instructions (unsolicited orders)

A registrant has no obligation to accept a client order or instruction that does not, in the registrant's view, meet the criteria for a suitability determination. In our view, marking the order as unsolicited is not sufficient. The registrant must take the measures set out in subsection 13.3(2.1) and advise the client in a timely manner against proceeding.

Should the client choose to keep an investment that does not meet or no longer meets the criteria for a suitability determination, it may be appropriate to recommend changes to other investments held by the client at the firm in order to maintain the suitability of the overall account. Any advice given should be documented if the client declines to follow the registrant's recommendation.

Exemptions for certain types of clients

There are exemptions from the requirement to make suitability determinations:

- Underin subsection 13.3(3), there is no obligation to make a suitability determination for a clientfor clients that is aare registered firm, afirms, Canadian financial institutioninstitutions or a Schedule III bank.banks

Permitted clients

- Under subsection 13.3(4), registrants do not have to make ain subsection 13.3.1(1) for permitted clients that are not individuals and that have waived, in writing, the suitability determination for a permitted client if: requirement for all trades, and

-

- the permitted client has waived their right to suitability in writing, and

- the registrant does not act as an adviser for a managed account of the permitted client

- A permitted client may waive their right to suitabilityin subsection 13.3.1(2) for permitted clients with non managed accounts that are individuals and that have waived, in writing, the suitability determination requirement for all trades under a blanket waiver.

SRO exemptions

SRO rules may also provide conditional exemptions from the suitability obligation.obligations under section 13.3, for example, for dealers who offer order execution only services.

Review by the regulator of the suitability determination

63

Registrants should make their suitability determinations based on the information reasonably available to them at the time. If we review a suitability determination, we will do so based on what a reasonable registrant with a similar business model would have done under the same circumstances. We will not review whether the suitability determination has been met based on events subsequent to the determination by the registrant, nor do we expect that there is only one best decision, recommendation or course of action: there could be several decisions or recommendations that the registrant has a reasonable basis for concluding are equally suitable and that puts the interest of the client first.

Division 2 Conflicts of interest

13.4 Identifying, addressing and disclosing material conflicts of interest - registered firm

13.4.1 Identifying, reporting and addressing material conflicts of interest - registered individual

~~13.4. Identifying and responding~~Responsibility to identify material conflicts of interest

What is a conflict of interest?

~~Section 13.4 covers a broad range of conflicts of interest. It requires registered firms to take reasonable steps to identify existing material conflicts of interest and material conflicts that the firm reasonably expects to arise between the firm and a client. As part of identifying these conflicts, a firm should collect information from the individuals acting on its behalf regarding the conflicts they expect to arise with their clients. We consider a~~A conflict of interest ~~to be~~includes any circumstance where :

- the interests of different parties, such as the interests of a client and those of a registrant, are inconsistent or divergent
- a registrant may be influenced to put their interests ahead of their client's interests, or
- monetary or non-monetary benefits available to a registrant, or potential detriments to which a registrant may be subject, may compromise the trust that a reasonable client has in their registrant.

~~Responding to conflicts~~When is a conflict of interest "material"?

~~A registered firm's policies and procedures for managing conflicts should allow the firm and its staff to:~~

- ~~identify conflicts of interest that should be avoided~~
- ~~determine the level of risk that a conflict of interest raises, and~~
- ~~respond appropriately to conflicts of interest~~

~~When responding to any conflict of interest, registrants should consider their standard of care for dealing with clients and apply consistent criteria to similar types of conflicts of interest.~~

~~In general, 3 methods are used to respond to conflicts of interest:~~

- ~~avoidance~~
- ~~control, and~~
- ~~disclosure~~

~~If a registrant allows a serious conflict of interest to continue, there is a high risk of harm to clients or to the market. If the risk of harming a client or the integrity of the markets is too high, the conflict needs to be avoided. If a registered firm does not avoid a conflict of interest, it should~~

~~take steps to control or disclose the conflict, or both. The firm should also consider what internal structures or policies and procedures it should use or have to reasonably respond to the conflict of interest.~~

~~***Avoiding conflicts of interest***~~

~~Registrants must avoid all conflicts of interest that are prohibited by law. If a conflict of interest is not prohibited by law, registrants should avoid the conflict if it is sufficiently contrary to the interests of a client that there can be no other reasonable response.~~

~~For example, some conflicts of interest are so contrary to another person's interest that a registrant cannot use controls or disclosure to respond to them. In these cases, the registrant should avoid the conflict, stop providing the service or stop dealing with the client.~~

~~***Controlling conflicts of interest***~~

~~Registered firms should design their organizational structures, lines of reporting and physical locations to control conflicts of interest effectively. For example, the following situations would likely raise a conflict of interest:~~

- ~~advisory staff reporting to marketing staff~~
- ~~compliance or internal audit staff reporting to a business unit, and~~
- ~~registered representatives and investment banking staff in the same physical location~~

~~Depending on the conflict of interest, registered firms may control the conflict by:~~

- ~~assigning a different representative to provide a service to the particular client~~
- ~~creating a group or committee to review, develop or approve responses~~
- ~~monitoring trading activity, or~~
- ~~using information barriers for certain internal communication~~

~~***Disclosing conflicts of interest***~~

~~***(a) When disclosure is appropriate***~~

~~Registered firms should ensure that their clients are adequately informed about any conflicts of interest that may affect the services the firm provides to them. This is in addition to any other methods the registered firm may use to manage the conflict.~~

~~***(b) Timing of disclosure***~~

~~Under subsection 13.4(3), if a reasonable investor would expect to be informed of a conflict, a registered firm must disclose the conflict in a timely manner. Registered firms and their representatives should disclose conflicts of interest to their clients before or at the time they recommend the transaction or provide the service that gives rise to the conflict. This is to give clients a reasonable amount of time to assess the conflict.~~

~~We note that where this disclosure is provided to a client before the transaction takes place, we expect the disclosure to be provided shortly before the transaction takes place. For example, if it was initially provided with the client's account opening documentation months or years previously we expect that a registered representative would also disclose this conflict to the client shortly before the transaction or at the time the transaction is recommended.~~

~~For example, if a registered individual recommends a security that they own, this may constitute a material conflict which should be disclosed to the client before or at the time of the recommendation.~~

65

(c) When disclosure is not appropriate

Disclosure may not be appropriate if a conflict of interest involves confidential or commercially sensitive information, or the information amounts to "inside information" under insider trading provisions in securities legislation.

In these situations, registered firms will need to assess whether there are other methods to adequately respond to the conflict of interest. If not, the firm may have to decline to provide the service to avoid the conflict of interest.

Registered firms should also have specific procedures for responding to conflicts of interest that involve inside information and for complying with insider trading provisions.

(d) How to disclose a conflict of interest

Registered firms should provide disclosure about material conflicts of interest to their clients if a reasonable investor would expect to be informed about them. When a registered firm provides this disclosure, it should:

Registrants must determine whether a conflict is material. The materiality of a conflict will depend on the circumstances. When determining whether a conflict is material, registrants should consider whether the conflict may be reasonably expected to affect either of the following or both:

- be prominent, specific, clear and meaningful tothe decisions of the client in the circumstances, and
- explain the conflict of interest and how it could affect the service the client is being offeredthe recommendations or decisions of the registrant in the circumstances.

Registered firms should not:

Identifying material conflicts of interest

A registered firm cannot properly address a material conflict in the best interest of its clients unless it has adopted robust policies and procedures to, among other things, accurately identify the conflict in a timely way. Pursuant to sections 13.4 and 13.4.1, both a registered firm and its registered individuals must take reasonable steps to identify existing and reasonably foreseeable material conflicts of interest. Reasonable steps to identify such conflicts could include:

- provide generic disclosure taking proactive measures to anticipate reasonably foreseeable conflicts;
- give partial disclosure that could mislead their clients, or implementing policies and procedures to identify existing conflicts; and
- obscure conflicts of interest in overly detailed disclosureassessing the materiality of those conflicts to distinguish between those conflicts that are material and those that are not.

Addressing material conflicts in the best interest of the client

When addressing material conflicts of interest in the best interest of clients, a registered firm and its registered individuals must put the interests of their clients first, ahead of their own interests and any other competing considerations. Registrants must address material conflicts of interest by either avoiding those conflicts or by using controls to mitigate those conflicts sufficiently so that the conflict has been addressed in the client's best interest. We provide guidance below on examples of controls that registrants could consider when addressing various conflicts in the best interest of clients.

To comply with subsections 13.4(2) and 13.4.1(2), registrants must avoid a material conflict of interest if there are no appropriate controls available in the circumstances that would be sufficient to otherwise address the conflict in the best interest of the client. Similarly, if a particular conflict is capable of being addressed by using controls, but the specific controls being used by a registered firm are not sufficiently mitigating the effect of the conflict, the firm must avoid that conflict until it has implemented controls sufficient to address the conflict in the best interest of

the client.

Registered firms must avoid a conflict if that is the only reasonable response in the circumstances that is consistent with the obligation to address conflicts in the best interest of clients. Registered firms must avoid such conflicts even if this means foregoing an otherwise attractive business opportunity or type of compensation for the firm or its registered individuals.

Examples of conflicts of interest and controls

The first step for registered firms to address material conflicts in the best interest of clients is to promote a tone from the top, set by the firm's board of directors (or equivalent), UDP and senior management, that emphasizes the importance of integrity when dealing with clients.

Registered firms could consider the following practices when determining how to address material conflicts in the best interest of clients:

- policies and procedures to identify and address material conflicts of interest that include:
  - a broad definition of "conflicts of interest" that enables the registered firm, and each individual acting on its behalf, to understand and identify conflicts of interest that may arise
  - a defined escalation procedure for handling potential conflict situations, for example, an internal requirement that when individuals acting on a registered firm's behalf become aware of an existing or reasonably foreseeable conflict of interest, the individual should promptly report the conflict to the CCO of the firm
  - a clear delineation of firm and representatives' responsibilities with respect to identifying and addressing material conflicts of interest
  - appropriate resources, independence, and authority to the CCO and other internal control functions
  - regular reporting of material conflicts of interest by the CCO to the firm's UDP, executive management, and board of directors (or equivalent), including how the firm is addressing such conflicts in the best interest of clients
  - periodic testing of the firm's conflicts management framework, and
- a system for confirming that effective disclosure of material conflicts of interest is provided to clients.

Conflicts arising from proprietary products

It is an inherent conflict of interest for a registered firm to trade in, or recommend, proprietary products and this conflict is, in our experience, almost always a material conflict of interest. Firms that do so must be able to demonstrate that they are addressing this conflict in the best interest of their clients.

Registered firms who trade in, or recommend, proprietary products in addition to non-proprietary products could consider the following examples of controls when determining how to address such conflicts in the best interest of their clients:

- prohibiting monetary or non-monetary benefits at the firm that could bias individual recommendations towards proprietary products over non-proprietary products
- demonstrating that proprietary products are subject to the same know your product processes and selection criteria, as well as ongoing performance and other monitoring, as non-proprietary products
- clearly documenting how proprietary products fit within the firm's business model

and strategy, and how they are aligned with client interests

- monitoring the use and level of proprietary products in client portfolios to assist in evaluating whether the conflict is being addressed in the best interests of clients

- making non-proprietary products offered by the firm as easy to access for its registered individuals and its clients as proprietary products offered by the firm

- clearly disclosing to clients the nature of the firm's product and service offerings and the extent to which proprietary products may be included in client portfolios, and

- obtaining independent advice on, or an independent evaluation of, the effectiveness of the firm's policies, procedures, and controls to address this conflict.

Registered firms who only trade in, or recommend, proprietary products could consider the following examples of controls when determining how to address this conflict in the best interest of their clients:

- clearly documenting how the proprietary products fit within the firm's business model and strategy, and how they are aligned with client's interests

- providing clear disclosure to clients about the nature of the firm's product and service offerings and that only proprietary products will be included in client portfolios

- developing client profiles setting out the types of investors for whom the proprietary products may be suitable, including concentration or other limits for such securities where appropriate, and turning away any potential clients who do not fit the profile for that product

- establishing a robust oversight process for compliance with Part 13 Division 1 in respect of proprietary products

- establishing a robust know your product process for the proprietary products, including subsequent performance and other monitoring of the securities, and an ongoing evaluation of the suitability of the securities for client portfolios

- conducting periodic due diligence on comparable non-proprietary products available in the market and evaluating whether the proprietary products are competitive with the alternatives available in the market, and

- obtaining independent advice on, or an independent evaluation of, the effectiveness of the firm's policies, procedures, and controls to address this conflict.

Conflicts arising from third-party compensation

It is an inherent conflict of interest for a registrant to receive third-party compensation. We also consider circumstances where registrants receive greater third-party compensation for the sale or recommendation of certain securities relative to others to be an inherent conflict of interest. In our experience, these are almost always material conflicts of interest.

Registered firms should be able to demonstrate that both product shelf development and client recommendations are based on the quality of the security without influence from any third-party compensation associated with the security. Registered firms could consider the following examples of controls when considering how to address these conflicts in the best interest of their clients:

- confirming that securities which provide lower levels of third-party compensation or no third-party compensation are included in the evaluation process, and that such process is free from bias towards securities that provide third-party compensation or higher third-party compensation. For example, by evaluating securities before the application of third-party compensation, or by ensuring that securities providing third-party compensation or higher third-party compensation are subject to the same know your product processes and selection criteria as

68

other similar securities providing lower levels of third-party compensation or no third-party compensation

- as part of the firm's product shelf development, conducting periodic due diligence on securities on the firm's shelf that provide third-party compensation to determine whether such securities are competitive with comparable alternatives available in the market (including those that do not provide third-party compensation)

- clearly documenting how securities that provide third-party compensation fit within the firm's business model and strategy, and how they are aligned with client interests and the services provided to clients. Registrants should in particular take the following factors into account:

  - the range of ongoing investment and financial services provided to clients

  - the extent of such services, and

  - controls to confirm that the services are provided;

- developing client profiles setting out the types of investors for whom securities that provide third-party compensation may be suitable

- maintaining internal compensation arrangements for registered individuals that do not solely tie the registered individual's compensation, either directly or indirectly, to commission revenue that is based on securities recommended or sold

- monitoring registered individuals' recommendations to determine whether predominance is given to securities that provide third-party compensation or higher third-party compensation, and to assist in evaluating whether the conflict is being addressed in the best interest of clients, and

- imposing consequences on registered individuals for breaches of the firm's conflict of interest policies and procedures that are sufficiently robust to counteract the potential incentives that registered individuals might have to put their own interests ahead of their clients' interests.

Conflicts arising from internal compensation arrangements and incentive practices

It is an inherent conflict of interest for registered firms to create incentives to sell or recommend certain products or services over others. It is also an inherent conflict of interest for registered individuals to receive greater compensation from their sponsoring firm for the sale or recommendation of certain products or services over others. In our experience these are almost always material conflicts of interest.

In our experience, sales and revenue targets almost always create material conflicts of interest between registered individuals and their clients because such targets may cause some registered individuals to put their interests ahead of their clients' interests. Also, as the negative consequences for failing to meet a sales or revenue target become more severe, the risk increases that registered individuals will put their interests ahead of their clients' interests.

Registered firms must be able to demonstrate that they are addressing these conflicts in the best interest of their clients. If a registrant is not controlling these conflicts in the best interest of its clients, the registrant must avoid these conflicts. Registered firms could consider the following examples of controls when considering how to address such conflicts in the best interest of their clients:

- applying consequences for conflicts violations that are proportionate to the potential benefit that could be achieved for reaching the sales or revenue target or the compensation or incentive threshold. For example:

~~This section describes specific situations where a registrant could be in a conflict of interest and how to manage the conflict.~~

  - prohibiting the registered individual from future participation in the

69

compensation arrangement or incentive practice

Relationships with related or connected issuers

- requiring that the registered individual be compensated in a way that does not vary depending on the amount of revenue that they generate for the firm or the product or service that they recommend

When a registered firm trades in, or recommends securities of, a related or connected issuer, it should respond to the resulting conflict of interest by disclosing it to the client.

- requiring that a portion of the benefits or bonus be repaid to the registered firm, and

To provide disclosure about conflicts with related issuers, a registered firm may maintain a list of the related issuers for which it acts as a dealer or adviser. It may make the list available to clients by:

- demotion or termination of employment;

- tying a portion of the registered individual's variable compensation to the absence of valid client complaints against the registrant, or to the registered individual's compliance with the registered firm's policies and procedures

- posting the list on its website and keeping it updated limiting the registered individual's variable compensation to a lower portion of their total compensation

- providing the list to the client at the time of account opening, or deferring payment of a portion of the compensation or incentive for a reasonable amount of time, and

- explaining to the client at the time of account opening how to contact the firm to request a copy of the list free of charge maintaining internal compensation arrangements that do not differ by product or service sold to the client, or by account or client type.

The list may include examples of the types of issuers that are related or connected and the nature of the firm's relationship with those issuers. For example, a firm could generally describe the nature of its relationship with an investment fund within a family of investment funds. This would mean that the firm may not have to update the list when a new fund is added to that fund family.

However, this type of disclosure may not meet the expectations of a reasonable investor when a specific conflict with a related or connected issuer arises, for example, when a registered individual recommends a trade in the securities of a related issuer. In these circumstances, a registered firm should provide the client with disclosure about the specific conflict with that issuer. This disclosure should include a description of the nature of the firm's relationship with the issuer.

Like all disclosure, information regarding a conflict with a related or connected issuer should be made available to clients before or at the time of the advice or trade giving rise to the conflict, so that clients have a reasonable amount of time to assess it. Registrants should use their judgment for the best way and time to inform clients about these conflicts. Previous disclosure may no longer be relevant to, or remembered by, a client, while disclosure of the same conflict more than once in a short time may be unnecessary and confusing.

Firms do not have to disclose to clients their relationship with a related or connected issuer that is a mutual fund managed by an affiliate of the firm if the names of the firm and the fund are similar enough that a reasonable person would conclude they are affiliated.

Relationships with other issuers

Firms should assess whether conflicts of interest may arise in relationships with issuers that do not fall within the definitions of related or connected issuers. Examples include non-corporate issuers such as a trust, partnership or special purpose entity or conduit issuing asset-backed commercial paper. This is especially important if a registered firm or its affiliates are involved in sponsoring, manufacturing, underwriting or distributing these securities.

~~The registered firm should disclose the relationship with these types of issuers if it may give rise to a conflict of interest that a reasonable client would expect to be informed about.~~

~~Competing interests of clients~~

~~If clients of a registered firm have competing interests, the firm should make reasonable efforts to be fair to all~~

In addition to controlling these conflicts in the best interest of clients, registrants must comply with the suitability determination obligation under section 13.3. If certain products or services available at a firm compensate its registered individuals better than others, in addition to determining that the recommendation is suitable, registered individuals must put their clients' interest first when deciding which product or service to recommend. As a result, the client's interests, not the registrant's interests, must guide the recommendations made by a registrant to its clients. Registrants must not recommend a product or service just because it pays them better than the alternatives. This is also consistent with a registrant's obligation to deal fairly, honestly and in good faith with its clients.

Conflicts of interest at supervisory level

If a registered firm's compliance or supervisory staff's compensation is tied to the sales or revenue generation of the firm overall or the registered individuals that they supervise, there is an inherent conflict of interest that may cause them to put their interests ahead of clients' interests. In our experience, it is almost always a material conflict of interest as compliance and supervisory staff may not be able to properly oversee these registered individuals when compensated in this manner.

In firms where dealing or advising representatives also take on compliance roles, this conflict may be practically unavoidable. In such circumstances, we expect registered firms to address this conflict in the best interest of clients by implementing policies and procedures sufficient to mitigate the risk to clients' interests and to closely monitor for compliance with these policies and procedures.

Conflicts in fee-based accounts

In our experience, there is almost always a material conflict of interest if a client is in a fee-based account and that account holds securities with embedded commissions. In all cases where there is a material conflict of interest, it must be addressed in the best interests of the client.

Registrants should also evaluate on an ongoing basis whether a fee-based compensation arrangement is in the best interest of the client, given the client's circumstances, investment needs and objectives, and the level of account activity. Registrants offering fee-based accounts should have controls in place to confirm that clients are receiving services consistent with the terms of the account or agreement with their clients.

Addressing conflicts between clients

We recognize that there can be competing interests among clients, and that a registrant may have difficulty trying to address these conflicts in the best interest of all their clients simultaneously. Addressing such conflicts in the best interest of clients means that the conflict must be addressed fairly and transparently between the clients. Firms should have internal systems to evaluate ~~the balance of these interests.~~

~~For example, a conflict of interest can arise between investment banking clients, who want the highest price, lowest interest rate or best terms in general for their issuances of securities, and retail clients who will buy the product. The firm should consider whether the product meets the needs of retail clients and is competitive with alternatives available in the market.~~and document the balancing of competing client interests.

Conflicts related to referral arrangements

Paid referral arrangements are inherent conflicts of interest which, in our experience, are

71

almost always material conflicts of interest, and must be addressed in the best interest of the client. Before a registrant refers a client, in exchange for a referral fee, to another party, the registrant must determine that making the referral is in the client's best interest. In making that determination, we expect registrants to consider the benefits to the client of making the particular referral over alternatives or at all.

In making a referral, registered firms and individuals must be guided only by the client's interests. We therefore expect that a registrant will not make a client referral to a party solely because of the referral fee that they will receive from that party, or because the amount or duration of the referral fee that they will receive from that party may be greater than the amount or duration of the referral fee that they would receive from a competitor to that party. If a client pays more for the same, or substantially similar, products or services as a result of a referral arrangement, we would not consider the inherent conflict of interest to have been addressed in the best interest of the client. This is also consistent with a registrant's obligation to deal fairly, honestly and in good faith with its clients.

See sections 11.5 and 13.8 of this Policy Statement for guidance on books and records obligations relating to referral arrangements and the specific obligations relating to these arrangements.

Purchasing assets from a client outside the normal course of business

The purchase of an asset from a client outside the normal course of a registrant's business may create a material conflict of interest that we expect registrants to avoid unless the registrant can clearly demonstrate that the purchase is in the client's best interest.

Full control or authority over the financial affairs of a client

Having full control or authority over the financial affairs of a client who is an individual (for example, through a power of attorney), or acting as an executor for a client's estate, is an inherent conflict of interest for a registered individual. In our experience, this is almost always a material conflict of interest. We expect registered firms to have policies and procedures in place to ensure that these conflicts are identified and are either avoided or otherwise addressed in the client's best interest.

Individuals who serve on a board of directors

(a) Board of directors of another registered firm

Under section 4.1, a registered individual must not act as a director of another registered firm that is not an affiliate of the individual's sponsoring firm.

(b) Board of directors of non-registered persons

Section 4.1 does not apply to registered individuals who act as directors of unregistered firms. However, ~~significant~~material conflicts of interest can arise when a registered individual serves on a board of directors. Examples include conflicting fiduciary duties owed to the company and to a registered firm or client, possible receipt of inside information and conflicting demands on the representative's time.

~~Registered firms should consider controlling the conflict by:~~ Conflicts of interest are further exacerbated when a registered individual acts as a director, officer, shareholder, owner or partner of an issuer whose securities the registered individual also recommends to clients. In such situations the responsibility to the firm and the registered individual to address the conflicts of interest is heightened due to the severity of the risk to the client.

~~• requiring their representatives to seek permission from the firm to serve on the board of directors of an issuer, and~~

~~• having policies for board participation that identify the circumstances where the activity would not be in the best interests of the firm or its clients~~

72

The regulator will take into account the potential conflicts of interest that may arise when an individual serves on a board of directors when assessing that individual's application for registration or continuing fitness for registration.

(c) Board of directors of reporting issuers

A representative of a registrant acting as a director of or adviser to a reporting issuer raises concerns with respect to conflicts of interest, particularly in relation to issues of insider information, trading and timely disclosure. All registrants should be conscious of their responsibilities in these situations and weigh the burden of dealing in an ethical manner with the conflicts of interest against the advantages of acting as a director of a reporting issuer~~, many shareholders of which may be clients of the registrant~~.

Directors of a reporting issuer have an obligation not to reveal any confidential information about the issuer until there is full public disclosure of the information, particularly when the information might have a bearing on the market price or value of the securities of the issuer.

Any director of a reporting issuer who is a partner, director, officer, employee or agent of a registrant should recognize that the director's first responsibility with respect to confidential information is to the reporting issuer. A director should meticulously avoid any disclosure of inside information to partners, directors, officers, employees or agents of the registrant or to its clients.

If a partner, director, officer, employee or agent of a registrant is not a director but is acting in an advisory capacity to a reporting issuer and discussing confidential matters, the same care should be taken as if that person were a director. Should the matter require consultation with other personnel of the registrant, adequate measures should be taken to guard the confidential nature.

Individuals who have outside business activities

Conflicts can arise when registered individuals are involved in outside business activities, for example, because of the compensation they receive for these activities or because of the nature of the relationship between the individual and the outside entity. Before approving any of these activities, registered firms should consider potential conflicts of interest. If the firm cannot properly control a potential conflict of interest, it should not permit the outside activity.

Registrants must disclose all outside business activities in Form 33-109F4 (or Form 33-109F5 for changes in outside business activities after registration). Required disclosure includes the following, whether the registrant receives compensation or not:

- any employment and business activities outside the registrant's sponsoring firm
- all officer or director positions, and
- any other equivalent positions held, as well as positions of influence.

The following are examples of outside business activities that we would expect to be disclosed:

- paid or unpaid roles with charitable, social or religious organizations where the individual is in a position of power or influence and where the activity places the registered individual in contact with clients or potential clients, including positions where the registrant handles investments or monies of the organization
- being an owner of a holding company

The regulator will take into account the ~~potential~~existing and reasonably foreseeable material conflicts of interest that may arise as a result of an individual's outside business activities when assessing that individual's application for registration or continuing fitness for registration, including the following:

- whether the individual will have sufficient time to properly carry out their registerable activities, including remaining current on securities law and product knowledge

73

- whether the individual will be able to properly service clients

- what is the risk of client confusion and are there effective controls and supervision in place to ~~manage~~address the risk

- whether the outside business activity presents a conflict of interest for the individual, and whether that conflict of interest should be avoided or can be appropriately ~~managed~~controlled

- whether the outside business activity places the individual in a position of power or influence over clients or potential clients, in particular clients or potential clients that may be vulnerable

- whether the outside business activity provides the individual with access to privileged, confidential or insider information relevant to their registerable activities

A registered firm is responsible for monitoring and supervising the individuals whose registration it sponsors. In relation to outside business activities, this includes:

- having appropriate policies and procedures to deal with outside business activities, including ensuring outside business activities do not:

  - ~~o~~ involve activities that are inconsistent with securities legislation, IIROC requirements or MFDA requirements~~;~~, and

  - ~~o~~ interfere with the individual's ability to remain current on securities law and product knowledge

- requiring individual registrants to disclose to their firm, and requiring the firm to review and approve, all outside business activities prior to the activities commencing

- requiring individual registrants to disclose to any new sponsoring firm, and requiring that new sponsoring firm to review and approve, all outside business activities prior to the registered individual joining the new sponsoring firm

- ensuring the firm's chief compliance officer is able to properly supervise and monitor the outside business activities

- maintaining records documenting its supervision of outside business activities and ensuring these records are available for review by regulators

- ensuring that ~~potential~~existing and reasonably foreseeable material conflicts of interest are identified and that appropriate steps are taken to ~~manage~~address such conflicts in the best interest of clients

- ensuring outside business activities do not impair the ability to provide adequate client service, including, where necessary, having an alternate representative available for the client

- ensuring the outside business activity is consistent with the registrant's duty to deal fairly, honestly and in good faith with its clients

- implementing risk management, including proper separation of the outside business activity and registerable activity

- preventing exposure of the firm to complaints and litigation

- assessing whether the firm's knowledge of the individual's lifestyle is commensurate with its knowledge of the individual's business activities and staying alert to other indicators of possible fraudulent activity. For example, if information comes to the firm's

74

knowledge (including through a client complaint) that a registered individual's lifestyle is not commensurate with the individual's compensation by the firm, we would expect the registered firm to make further inquiries to assess the situation.

Failure to discharge these responsibilities may be relevant to the firm's continued fitness for registration.

Registered individual's responsibility to report and address material conflicts of interest

Under subsection 13.4.1(2), the registered individual must promptly report to his or her sponsoring firm any material conflict which arises between a registered individual and their client. The registered individual must not proceed with the activity in question until their sponsoring firm has given its consent to proceed. A firm can provide that consent in a number of ways.

For example, if a registered individual's activity is done in accordance with their sponsoring firm's policies and procedures related to that conflict then that may be sufficient consent for the purposes of paragraph 13.4.1(5)(b), unless the firm chooses to require its representatives to obtain express consent before proceeding with the particular activity. However, if the registered firm considers that the conflict must be avoided, the registered individual is prohibited from proceeding with the activity in question. Prior to a firm giving its consent to an individual to proceed with an activity, the firm should put necessary controls in place.

However, the registered firm's consent does not automatically mean that the registered individual has satisfied their obligation to address the conflict in the best interest of their client. Registered individuals and their sponsoring firms each have a distinct obligation to address material conflicts in the best interest of the client.

Conflicts disclosure

Disclosing conflicts of interest

Under subsections 13.4(4), (5) and (6), a registered firm must provide disclosure about conflicts in all cases where prescribed by securities legislation or SRO rules applicable to it. We stress however that disclosure alone is not sufficient to address a material conflict of interest in the best interest of clients. Not only does disclosure sometimes fail to mitigate the risks related to conflicts of interest, but in some instances disclosure of conflicts may aggravate the potential risks to a client's interests.

We expect that clients will use disclosure about material conflicts of interest to help inform their decision when evaluating the registrant's business practices, conflicts management and overall performance on an ongoing basis. As a result, the disclosure that clients receive is critical to their ability to make an informed decision about how to manage and evaluate their relationship with the registrant. Disclosure regarding material conflicts of interest must therefore be fulsome in content as set out in Regulation 31-103, must be prominent, specific and written in plain language, and must be disclosed at the appropriate time in order to be meaningful to the client.

See section 13.10 for guidance on the specific disclosure requirements relating to referral arrangements.

When disclosure is appropriate

Registered firms should ensure that their clients are adequately informed about material conflicts of interest that may affect the products and services provided to them.

Timing of disclosure

If a reasonable client would expect to be informed of a material conflict of interest, a registered firm must disclose that conflict during the account opening process. If a conflict was not identified prior to account opening, that conflict must be disclosed, in a timely manner, after it has been identified. These timing requirements are designed to give clients a reasonable amount of time to assess the conflict before making an investment decision.

If a conflict has been identified and it has not yet been disclosed to clients, we would not consider the disclosure "timely" if that disclosure only occurs after a related trade has been completed. Similarly, if there has been a significant change in respect of conflicts disclosure previously provided to a client, the registered firm must notify the client of that significant change, in compliance with subsection 14.2(4).

Although subsection 13.4(7) does not require registered firms to remind clients of conflicts disclosure that has already been provided to them, registrants should consider their obligation to deal fairly, honestly and in good faith with clients in the case of a transaction that presents a conflict which was disclosed a long time ago.

For example, if the registrant provided disclosure of the conflict of interest to the client with the client's account opening documentation months or years earlier, we expect that a registered representative would also disclose the transaction-related conflict to the client shortly before the transaction or at the time the transaction is recommended. However, there is no requirement in subsection 13.4(7) that such reminders be provided to the client in writing.

When disclosure is not appropriate

Disclosure may not be appropriate if a conflict of interest involves confidential or commercially sensitive information, or the information amounts to "inside information" under insider trading provisions in securities legislation.

In these situations, registered firms will need to assess whether there are other methods to adequately address the conflict of interest. If not, the firm may have to decline to provide the service to avoid the conflict of interest.

Registered firms should also have specific procedures for responding to conflicts of interest that involve inside information and for complying with insider trading provisions.

How to disclose a conflict of interest

Disclosure about a material conflict of interest should not:

- be generic disclosure;
- give partial disclosure that could mislead their clients; or
- obscure the conflicts of interest in overly detailed disclosure or buried in the middle of a large disclosure document.

In order to help make conflicts disclosure more prominent, firms should consider using a stand-alone, and succinct, conflicts disclosure document.

Examples of conflicts of interest disclosure

(a) Proprietary product disclosure

If a registrant is trading in, or recommending, proprietary products, it is an inherent conflict of interest. In our experience, it is almost always a material conflict that a reasonable client would expect to be informed of. The registrant should disclose if they only offer proprietary products or whether they offer a mix of proprietary products and non-proprietary products on their shelf and recommended product list.

With respect to the potential impact of this conflict and the risk it could pose to clients' interests, if the registrant is only offering proprietary products then the registrant should consider making the following disclosure prior to opening an account for the client:

"The suitability determination conducted by the firm and its representatives will not consider the larger market of non-proprietary products or whether those non-proprietary products would be better, worse, or equal in meeting the client's investment needs and objectives.".

76

The firm must also disclose how they are addressing this conflict in the best interest of their clients.

When providing disclosure about proprietary products, a registered firm may also choose to maintain a list of the related or connected issuers for which it acts as a dealer or adviser. It may make the list available to clients by

- posting the list on its website and keeping it updated
- providing the list to the client at the time of account opening, or
- explaining to the client at the time of account opening how to contact the firm to request a copy of the list free of charge.

The list may include examples of the types of issuers that are related or connected and the nature of the firm's relationship with those issuers. For example, a firm could describe the nature of its relationship with an investment fund within a family of investment funds. This would mean that the firm may not have to update the list when a new fund is added to that fund family.

As noted above, information regarding proprietary product conflicts should be made available to clients before the advice or trade giving rise to the conflict so that clients have a reasonable amount of time to assess it. Registrants should use their professional judgement for the best way and time to inform clients about these conflicts. Previous disclosure may no longer be relevant to, or remembered by, a client, while disclosure of the same conflict more than once in a short time may be unnecessary and confusing.

Firms do not have to disclose to clients their relationship with a related or connected issuer that is a mutual fund managed by an affiliate of the firm if the names of the firm and the fund are similar enough that a reasonable person would conclude they are affiliated.

(b) Relationships with other issuers

Firms should assess whether conflicts of interest may arise in relationships with issuers that do not fall within the definitions of related or connected issuers. Examples include non-corporate issuers such as a trust, partnership or special purpose entity or conduit issuing asset-backed commercial paper. This is especially important if a registered firm or its affiliates are involved in sponsoring, manufacturing, underwriting or distributing these securities.

The registered firm should disclose the relationship with these types of issuers if those relationships give rise to a material conflict of interest.

(c) Compensation conflicts

Prior to entering into a transaction with a client, a registrant must disclose any commissions or other compensation that they will be receiving in respect of the transaction.

~~***Compensation practices***~~

If a representative's compensation differs depending on the products or services provided, then this is a material conflict that must be disclosed to clients. With respect to the nature and extent of the conflict, the registrant should disclose a summary of the compensation conflict in plain language. For example, if particular products pay a larger percentage-commission than other products available to the client, the extent of the compensation difference should be explained.

~~Registered firms should consider whether any particular benefits, compensation or remuneration practices are inconsistent with their obligations to clients, especially if the firm relies heavily on commission-based remuneration. For example, if there is a complex product that carries a high commission, the firm may decide that it is not appropriate to offer that product.~~

Registrants must explain the potential impact of this conflict and the risk it could pose to clients' interests, including an explanation of the increased risk that the firm's representatives may be influenced to recommend a product that provides them better compensation, even though another product available at the firm may be just as good, or better, at meeting the client's investment needs and objectives. The firm must also disclose how it is addressing this conflict in

77

the best interest of its clients.

13.5. Restrictions on certain managed account transactions

Section 13.5 prohibits a registered adviser from engaging in certain transactions in investment portfolios it manages for clients on a discretionary basis where the relationship may give rise to a conflict of interest or a perceived conflict of interest. The prohibited transactions include trades in securities in which a responsible person or an associate of a responsible person may have an interest or over which they may have influence or control.

Disclosure when responsible person is partner, director or officer of issuer

Paragraph 13.5(2)(a) prohibits a registered adviser from purchasing securities of an issuer in which a responsible person or an associate of a responsible person is a partner, officer or director for a client's managed account. The prohibition applies unless the conflict is disclosed to the client and the client's written consent is obtained prior to the purchase.

If the client is an investment fund, the disclosure should be provided to, and the consent obtained from, each security holder of the investment fund in order for it to be meaningful. This disclosure may be provided in the offering memorandum that is provided to security holders. Like all disclosure about conflicts, it should be prominent, specific, clear and meaningful to the client. Consent may be obtained in the investment management agreement signed by the clients of the adviser that are also security holders of the investment fund.

This approach may not be practical for prospectus qualified mutual funds. Investment fund managers and advisers of these funds should also consider the specific exemption from the prohibition under section 6.2 of *Regulation 81-107 respecting Independent Review Committee for Investment Funds* (chapter V-1.1, r. 43) (Regulation 81-107) for prospectus-qualified investment funds.

Restrictions on trades with certain investment portfolios

Paragraph 13.5(2)(b) prohibits certain trades, including, for example, those between the managed account of a client and the managed account of:

- a spouse of the adviser
- a trust for which a responsible person is the trustee, or
- a corporation in which a responsible person beneficially owns 10% or more of the voting securities

It also prohibits inter-fund trades. An inter-fund trade occurs when the adviser for an investment fund knowingly directs a trade in portfolio securities to another investment fund that it acts for or instructs the dealer to execute the trade with the other investment fund. Investment fund managers and their advisers should also consider the exemption from the prohibition that exists for inter-fund trades by public investment funds under section 6.1 of Regulation 81-107.

Paragraph 13.5(2)(b) is not intended to prohibit a responsible person from purchasing units in the investment fund itself, nor is it intended to prohibit one investment fund from purchasing units of another fund in situations where they have the same adviser.

In instances where an IIROC dealer, who is also an adviser to a managed account, trades between its inventory account and the managed account, the dealer is expected to have policies and procedures that sufficiently mitigate the conflicts of interest inherent in such transactions. Generally, we expect these policies and procedures to ensure that:

- the trades achieve best execution as referenced in *Regulation 23-101 respecting Trading Rules* (chapter V-1.1, r. 6), while ensuring that the trades are consistent with the objectives of the managed account

- reasonable steps are taken to access information, including marketplace quotations or quotes provided by arms-length parties, to ensure that the trade is executed at a fair price

- there is appropriate oversight and a compliance mechanism to monitor this trading activity in order to ensure that it complies with applicable regulatory requirements, including the requirements referred to above.

13.6. Disclosure when recommending related or connected securities

Section 13.6 restricts the ability of a registered firm to recommend a trade in a security of a related or connected issuer. The restrictions apply to recommendations made in any medium of communication. This includes recommendations in newsletters, articles in general circulation, newspapers or magazines, websites, e-mail, Internet chat rooms, bulletin boards, television and radio.

It does not apply to oral recommendations made by registered individuals to their clients. These recommendations are subject to the requirements of ~~section 13.4.~~Part 13 Division 2.

Division 3 Referral arrangements

Division 3 sets out the requirements for permitted referral arrangements. ~~Regulators want~~The purpose of these requirements is to ensure that under any referral arrangements:

- individuals and firms that engage in registerable activities are appropriately registered ~~,~~

- the roles and responsibilities of the parties to the written agreement are clear, including responsibility for compliance with securities legislation, and

- clients are provided with disclosure about the referral arrangement to help them evaluate the referral arrangement and the extent of any conflicts of interest.

As discussed above in *Examples of conflicts of interest and controls - Conflicts related to referral arrangements*, paid referral arrangements are inherent conflicts of interest which are, in our experience, almost always material conflicts of interest. We expect registered firms to have policies and procedures in place to ensure that these conflicts are identified and are either avoided or otherwise addressed in the best interest of the client.

Registered firms have a responsibility to monitor and supervise all of their referral arrangements to ensure that they comply with the requirements of Regulation 31-103 and other applicable securities laws and continue to comply for so long as the arrangement remains in place. We expect firms to have in place effective policies and procedures for monitoring and supervising all referral arrangements the firm has entered into.

Obligations to clients

A client who is referred to an individual or firm becomes the client of that individual or firm for the purposes of the services provided under the referral arrangement. The registrant receiving a referral must meet all of its obligations as a registrant toward its referred clients, including know your client, know your product, and suitability determinations. ~~Registrants involved in referral arrangements should manage any related conflicts of interest in accordance with the applicable provisions of Part 13. For example, if the registered firm is not satisfied that the referral fee is reasonable, it should assess whether an unreasonably high fee may create a conflict that could motivate its representatives to act contrary to their duties toward their clients.~~The registrant cannot rely on the referring party to discharge any part of these obligations, nor should a registrant knowingly participate in a referral arrangement where the other party is engaged in registerable activity without being appropriately registered or exempt from registration.

13.7. Definitions – referral arrangements

Section 13.7 defines “referral arrangement” in broad terms. Referral arrangement means an arrangement in which a registrant agrees to ~~pay~~provide or receive a referral fee. The definition

is not limited to referrals for providing investment products, financial services or services requiring registration. It also includes receiving a referral fee for providing a client name and contact information to an individual or firm. ~~"Referral fee" is also broadly defined~~

Section 13.7 also defines "referral fee" in broad terms. It includes sharing or splitting any commission resulting from the purchase or sale of a security. ~~In situations where there is no expectation of reward or compensation, we would not consider the receipt of an unexpected gift of appreciation to fall within the scope of a referral arrangement. One of the key elements of the referral arrangement is that the registrant agrees to pay or receive a referral fee for the referral of a client. This agreement or understanding is absent in the case of unexpected gifts.~~ We will examine, on a case-by-case basis, whether a given payment is a referral fee or not.

13.8. Permitted referral arrangements

Under section 13.8, parties to a referral arrangement are required to set out the terms of the arrangement in a written agreement. This is intended to ensure that each party's roles and responsibilities are made clear. This includes obligations for registered firms involved in referral arrangements to keep records of referral fees. Payments do not necessarily have to go through a registered firm, but a record of all payments related to a referral arrangement must be kept. This record should include:

- the name(s) of the client(s) referred
- the amount of the fee
- the person paying the fee, and
- who provides the disclosure to referred clients.

We expect referral agreements to include:

- the roles and responsibilities of each party
- limitations on any party that is not a registrant (to ensure that it is not engaging in any activities requiring registration)
- the disclosure to be provided to referred clients, and
- who provides the disclosure to referred clients.

~~If the individual or firm~~Registrants receiving ~~the referral is a registrant, they~~referrals are responsible for:

- carrying out all activity requiring registration that results from the referral arrangement, and
- communicating with referred clients .

Registered firms are required to be parties to referral agreements. This ensures that they are aware of these arrangements so they can adequately supervise their representatives and monitor compliance with the agreements. This does not preclude the individual registrant from also being a party to the agreement. Registered individuals cannot enter into referral arrangements independently of their sponsoring firms or without their knowledge.

A party to a referral arrangement may need to be registered depending on the activities that the party carries out. Registrants cannot use a referral arrangement to assign, contract out of or otherwise avoid their regulatory obligations.

Registrants may wish to refer their clients to other registrants for services that they are not authorized to perform under their category of registration. In making referrals, registrants should

ensure that the referral does not itself constitute an activity that the registrant is not authorized to engage in under its category of registration.

We would~~ generally not~~ consider the referral of a client by a registrant~~ of a client~~ to a registered dealer to constitute trading in securities by the referring registrant for a business purpose if, in the referral:

- the referring registrant ~~does not make~~makes any statement to the client about the merits of a specific security or trade,

- the referring registrant ~~does not make~~makes any recommendation or otherwise ~~represent~~represents to the client that a specific trade is suitable for that client or another person, ~~and~~or

- the referring registrant ~~does not accept~~accepts any instructions from the client in respect of trades to be made by the registered dealer.

13.9. Verifying the qualifications of the person receiving the referral

Section 13.9 requires ~~the~~a registrant making a referral to take reasonable steps to satisfy itself that the other party ~~receiving~~to the referral arrangement is appropriately qualified to perform the contemplated services, and if applicable, is appropriately registered. The registrant is responsible for determining the due diligence steps that are ~~appropriate~~necessary in the particular circumstances. ~~For example, this may~~We expect that, at a minimum, they will include

- an assessment of the types of clients that the referred services would be appropriate for, and

- an assessment by the registrant of the qualifications of the referral party, including taking reasonable steps to determine whether the referral party has been the subject of any civil actions, regulatory or professional disciplinary matters conducted under any legislation, or client complaints, relating to his, her or its professional activities.

13.10. Disclosing referral arrangements to clients

The disclosure of information to clients required under section 13.10 is intended to help clients make an informed decision about the referral arrangement and to assess any conflicts of interest. The disclosure ~~should~~must be provided to clients before or at the time the referred services are provided. A registered firm, and any registered individuals who are directly participating in the referral arrangement, should take reasonable steps to ensure that clients understand:

- with which entity they are dealing ~~with~~

- what they can expect that entity to provide to them

- the registrant's key responsibilities to them

- the limitations of the registrant's registration category

- any relevant terms and conditions imposed on the registrant's registration

- the extent of the referrer's financial interest in the referral arrangement, and

- the nature of any ~~potential~~existing or ~~actual~~reasonably foreseeable conflict of interest that may arise from the referral arrangement

Division 4 ~~Loans~~Borrowing and ~~margin~~lending

~~13.12.~~13.12 Restriction on borrowing from, or lending to, clients

~~The purpose of section~~Subsection 13.12(1) is intended to limit the financial exposure of a

81

registered firm. To the extent that products sold to clients are structured in a way that would result in the registrant becoming a lender to the clients, including the registrant extending margin to the client, we would consider the registrant to not be in compliance with ~~section 13.12. Section~~subsection 13.12(1).

Subsection 13.12(1) prohibits registrants from lending money, extending credit or providing margin to clients as we consider that this activity creates a conflict of interest which cannot be easily managed.

We note that SROs are exempt from section 13.12 as they have their own rules or prohibitions on lending, extending credit and providing margin to clients. Direct lending to clients (margin) is reserved for IIROC members. The MFDA has its own rules prohibiting margining and, except in specific limited circumstances, lending.

Division 5 Complaints

13.14. Application of this Division

Investment fund managers are only subject to Division 5 if they also operate under a dealer or adviser registration, in which case the requirements in this Division apply in respect of the activities conducted under their dealer or adviser registration.

In Québec, a registered firm is deemed to comply with this Division if it complies with sections 168.1.1 to 168.1.3 of the Québec *Securities Act* (chapter V-1.1), which provides a substantially similar regime for complaint handling.

The guidance in Division 5 of this Policy Statement applies to firms registered in any jurisdiction including Québec.

However, section 168.1.3 of the Québec *Securities Act*, includes requirements with respect to dispute resolution or mediation services that are different than those set out in section 13.16 of Regulation 31-103. In Québec, registrants must inform each complainant, in writing and without delay, that if the complainant is dissatisfied with how the complaint is handled or with the outcome, they may request the registrant to forward a copy of the complaint file to the Autorité des marchés financiers. The registrant must forward a copy of the complaint file to the Autorité des marchés financiers, which will examine the complaint. The Autorité des marchés financiers may act as a mediator if it considers it appropriate to do so and the parties agree.

13.15. Handling complaints

General duty to document and respond to complaints

Section 13.15 requires registered firms to document complaints, and to effectively and fairly respond to them. We are of the view that registered firms should document and respond to all complaints received from a client, a former client or a prospective client who has dealt with the registered firm (complainant).

Firms are reminded that they are required to maintain records which demonstrate compliance with complaint handling requirements under paragraph 11.5(2)(m).

Complaint handling policies

An effective complaint system should deal with all formal and informal complaints or disputes in a timely and fair manner. To achieve the objective of handling complaints fairly, the firm's complaint system should include standards allowing for objective factual investigation and analysis of the matters specific to the complaint.

We take the view that registered firms should take a balanced approach to the gathering of facts that objectively considers the interests of

- the complainant

- the registered representative, and
- the firm

Registered firms should not limit their consideration and handling of complaints to those relating to possible violations of securities legislation.

Complaint monitoring

The firm's complaint handling policy should provide for specific procedures for reporting the complaints to superiors, in order to allow the detection of frequent and repetitive complaints made with respect to the same matter which may, on a cumulative basis, indicate a serious problem. Firms should take appropriate measures to deal with such problems as they arise.

Responding to complaints

Types of complaints

All complaints relating to one of the following matters should be responded to by the firm by providing an initial and substantive response, both in writing and within a reasonable time:

- a trading or advising activity
- a breach of client confidentiality
- theft, fraud, misappropriation or forgery
- misrepresentation
- an undisclosed or prohibited conflict of interest, or
- personal financial dealings with a client

Firms may determine that a complaint relating to matters other than the matters listed above is nevertheless of a sufficiently serious nature to be responded to in the manner described below. This determination should be made, in all cases, by considering if an investor, acting reasonably, would expect a written response to their complaint.

When complaints are not made in writing

We would not expect that complaints relating to matters other than those listed above, when made verbally and when not otherwise considered serious based on an investor's reasonable ~~expectation~~expectations, would need to be responded to in writing. However, we do expect that verbal complaints be given as much attention as written complaints. If a complaint is made verbally and is not clearly expressed, the firm may request the complainant to put the complaint in writing and we expect firms to offer reasonable assistance to do so.

Firms are entitled to expect the complainant to put unclear verbal issues into written format in order to try to resolve confusion about the nature of the issue. If the verbal complaint is clearly frivolous, we do not expect firms to offer assistance to put the complaint in writing. The firm may nonetheless ask the complainant to put the complaint in writing on his or her own.

Timeline for responding to complaints

Firms should

- promptly send an initial written response to a complainant: we consider that an initial response should be provided to the complainant within 5 business days of receipt of the complaint

83

- provide a substantive response to all complaints relating to the matters listed under “Types of complaints” above, indicating the firm’s decision on the complaint

A firm may also wish to use its initial response to seek clarification or additional information from the client.

Requirements for providing information about the availability of dispute resolution or mediation services paid for by the firm are discussed below.

We encourage firms to resolve complaints relating to the matters listed above within 90 days.

13.16. Dispute resolution service

Section 13.15 requires a registered firm to document and respond to each complaint made to it about any product or service that is offered by the firm or one of its representatives. Section 13.16 provides for recourse to an independent dispute resolution or mediation service at a registered firm's expense for specified complaints where the firm's internal complaint handling process has not produced a timely decision that is satisfactory to the client.

Registered firms may be required to make an independent dispute resolution or mediation service paid for by the firm available to a client in respect of a complaint that

- relates to a trading or advising activity of the firm or its representatives, and

- is raised within 6 years of the date when the client knew or reasonably ought to have known of the act or omission that is a cause of or contributed to the complaint

As soon as possible after a client makes a complaint (for example, when sending its acknowledgment or initial response to the complaint), and again when the firm informs the client of its decision in respect of the complaint, a registered firm must provide a client with information about

- the firm’s obligations under section 13.16,

- the steps the client must take for an independent dispute resolution or mediation service to be made available to the client at the firm's expense, and

- the name of the independent service that will be made available to the client (outside of Québec, this will normally be the Ombudsman for Banking Services and Investments (OBSI), as discussed below) and how to contact it

A client may escalate an eligible complaint to the independent dispute resolution or mediation service made available by the registered firm in 2 circumstances:

- If the firm fails to give the client notice of its decision within 90 days of receiving the complaint (telling the client that the firm plans to take more than 90 days to make its decision does not 'stop the clock'). The client is then entitled to escalate the complaint to the independent service immediately or at any later date until the firm has notified the client of its decision.

- If the firm has given the client notice of its decision about the complaint (whether it does so within 90 days or after a longer period) and the client is not satisfied with the decision, the client then has 180 days in which to escalate the complaint to the independent service.

In either instance, the client may escalate the complaint by directly contacting the independent service.

We think that it may sometimes be appropriate for the independent service, the firm and the client involved in a complaint to agree to longer notice periods than the prescribed 90 and 180 day periods as a matter of fairness. We recognize that where a client does not cooperate with reasonable requests for information relating to a complaint, a firm may have difficulty making a timely decision in respect of the complaint. We expect that this would be relevant to any

84

subsequent determination or recommendation made by an independent service about that complaint.

The client must agree that the amount of any recommendation by the independent service for monetary compensation will not exceed $350,000. This limit applies only to the amount that can be recommended. Until it is escalated to the independent service, a complaint made to a registered firm may include a claim for a larger amount.

Except in Québec, a registered firm must take reasonable steps to ensure that the dispute resolution and mediation service that is made available to its clients for these purposes will be OBSI. The reasonable steps we expect a firm to take include maintaining ongoing membership in OBSI as a “Participating Firm” and, with respect to each complaint, participating in the dispute resolution process in a manner consistent with the firm's obligation to deal fairly, honestly and in good faith with its client. This would include entering into consent agreements with clients contemplated under OBSI's procedures.

Since section 13.16 does not apply in respect of a complaint made by a permitted client that is not an individual, we would not expect a firm that only has clients of that kind to maintain membership in OBSI.

A registered firm should not make an alternative independent dispute resolution or mediation service available to a client at the same time as it makes OBSI available. Such a parallel offering would not be consistent with the requirement to take reasonable steps to ensure that OBSI will be the independent service that is made available to the client. Except in Québec, we expect that alternative service providers will only be used for purposes of section 13.16 in exceptional circumstances.

We would regard it as a serious compliance issue if a firm misrepresented OBSI's services or exerted pressure on a client to refuse OBSI's services.

If a client declines to make use of OBSI in respect of a complaint, or if a client abandons a complaint that is under consideration by OBSI, the registered firm is not obligated to provide another service at the firm's expense. A firm is only required to make one dispute resolution or mediation service available at its expense for each complaint.

Nothing in section 13.16 affects a client's right to choose to seek other recourse, including through the courts.

Registrants that are members of an SRO, including those that are registered in Québec, must also comply with their SRO's requirements with respect to the provision of independent dispute resolution or mediation services.

Registrants who do business in other sectors

Some registrants are also registered or licensed to do business in other sectors, such as insurance. These registrants should inform their clients of the complaint mechanisms for each sector in which they do business and how to use them.

Division 6 Registered sub-advisers

13.17. Exemption from certain requirements for registered sub-advisers

Section 13.17 contains an exemption from certain client related requirements for registered sub-advisers. These requirements are not necessary because in a sub-adviser arrangement the sub-adviser’s client is another registrant. We remind registrants that these exemptions do not apply if the client is not a registrant. One of the conditions of this exemption is that the other registrant has entered into an agreement with its client that it is responsible for losses that arise out of certain failures by the sub-adviser. We expect that a registrant taking on this liability will conduct appropriate initial and ongoing due diligence on the sub-adviser and before making recommendations or investment decisions based on the sub-adviser’s advice, ensure the investment is suitable for the registrant’s client.

We also expect that the other registrant and the sub-adviser will maintain records of their transactions and that the other registrant will maintain records of the due diligence conducted on the sub-adviser. See Part 11 of this Policy Statement for more guidance.

Division 7 Misleading communications

13.18 Misleading communications

Misleading business titles and designations

Section 13.18 prohibits registrants in their client-facing relationships from, among other things, using titles or designations that could reasonably be expected to deceive or mislead existing and prospective clients. Certain titles can be confusing to the average investor or imply that a registered individual performs a particular function at a firm or has particular expertise. Similarly, titles can give rise to certain client expectations or help to create an unfounded feeling of trust, reassurance or prestige. Registered firms should keep these considerations in mind before authorizing their registered individuals to use specific titles in their client-facing relationships. Particular scrutiny should be given to the use of titles that convey an expertise in seniors' issues or retirement planning to confirm that any registered individual using such a title is appropriately qualified and competent in that area.

When considering whether a designation is misleading, registered firms should consider whether the designation has:

- a rigorous curriculum and examination process
- experience requirements, and
- been issued by a reputable organization.

Registered firms should recognize that some types of clients, such as seniors, may tend to be vulnerable to misleading designations. If a registered firm permits their registered individuals to use designations of any kind, including those that suggest an expertise in retirement planning, registered firms must have procedures in place to confirm that those designations are not misleading.

The nature of the relationship with clients and the products and services provided

If a registered firm uses advertising that exaggerates the products and services available to clients, this could reasonably be expected to mislead a client as to the products and services to be provided as well as to the nature of the relationship that may exist between the registrant and the client.

If a registered firm primarily or exclusively offers proprietary products, or products manufactured by an affiliate of the firm, and holds itself out as a firm that offers a wide range of products, this could reasonably be expected to mislead a client as to the products to be provided and as to the nature of the relationship.

If a registered firm or its registered individuals hold themselves out as being in a fiduciary-like relationship with their clients but the registrants do not actually conduct themselves to the standard of a fiduciary, this could reasonably be expected to deceive or mislead a client as to the nature of the relationship between themselves and their registrant.

Titles, designations, awards, or recognitions based on sales activity or revenue generation

A registered individual's sales activity or revenue generation are distinct from their proficiency, experience, and qualifications. If a prestigious sounding title, designation, award, or recognition is tied to a registered individual's sales activity or revenue generation, this could reasonably be expected to deceive or mislead a client as to the proficiency, experience, or qualifications of that registered individual.

For example, if membership in a registered firm's "President's Club" is based partly or

entirely on a registered individual's sales activity or revenue generation, the registered individual must not use that recognition or award.

Corporate officer titles

A registered individual in a client-facing relationship must not use a corporate officer title, such as president or vice-president, unless their sponsoring firm has duly appointed that registered individual to that corporate office pursuant to the corporate law applicable to their sponsoring firm. The use of a corporate officer title is also still subject to the general rule set out under subsection 13.18(1) and firms must consider whether the use of a corporate officer title would be misleading prior to approving their use.

PART 14 HANDLING CLIENT ACCOUNTS – FIRMS

If a client consents, documents required in this Part can be delivered in electronic form. For further guidance, see Policy Statement 11-201.

Division 1 Investment fund managers

Section 14.1 sets out the limited application of Part 14 to investment fund managers. The sections of Part 14 that apply to investment fund managers when performing their investment fund manager activities include section ~~14.1.1 [*duty to provide information*], section 14.5.2 [*restriction on self-custody and qualified custodian requirement*], section 14.5.3 [*cash and securities held by a qualified custodian*], section 14.6 [*client and investment fund assets held by a registered firm in trust*], section 14.6.1 [*custodial provisions relating to certain margin or security interests*], section 14.6.2 [*custodial provisions relating to short sales*], subsection 14.12(5) [*content and delivery of trade confirmation*]~~14.1.1, section 14.5.2, section 14.5.3, section 14.6, section 14.6.1, section 14.6.2, subsection 14.12(5) and section ~~14.15 [*security holder statements*],~~14.15. An investment fund manager that is also registered as a dealer or adviser (or both) is subject to all relevant sections of Part 14 in respect of that firm's dealer or adviser activities.

Section 14.1.1 requires investment fund managers to provide information that is known to them concerning position cost, deferred sales charges and any other charges deducted from the net asset value of the securities, and trailing commissions to dealers and advisers who have clients that own the investment fund manager's funds. This information must be provided within a reasonable period of time~~,~~ in order that the dealers and advisers may comply with their client reporting obligations. This is a principles-based requirement. An investment fund manager must work with the dealers and advisers who distribute fund products to determine what information they need from the investment fund manager in order to satisfy their client reporting obligations. The information and arrangements for its delivery may vary, reflecting different operating models and information systems.

Division 2 Disclosure to clients

14.2. Relationship disclosure information

Registrants should ensure that clients understand who they are dealing with. They should carry on all registerable activities in their full legal or registered trade name. Contracts, confirmation and account statements, among other documents, should contain the registrant's full legal name.

Content of relationship disclosure information

Subsection 14.2(1) sets out a general principle that a registered firm must deliver to a client all information that a reasonable investor would consider important about the client's relationship with the registrant. Firms should bear in mind that although it will very often be sufficient to provide a client with the information prescribed in subsection 14.2(2), that is not an exhaustive list and the over-arching general principle will always apply to a client-registrant relationship.

There is no prescribed form for the relationship disclosure information required under section 14.2. A registered firm may provide this information in a single document, or in separate documents, which together give the client the prescribed information.

87

~~Relationship disclosure information~~The relationship disclosure information required to be delivered under subsection 14.2(1) is intended to shape and confirm clients' expectations of the services and products they will receive through the registrant. It is therefore of the greatest importance that it should be communicated in a manner consistent with the guidance on client communications under section 1.1 of this Policy Statement. We encourage registrants to avoid the use of technical terms and acronyms when communicating with clients. To satisfy their obligations under section 14.2, registered individuals must spend sufficient time with clients as part of an in-person or telephone meeting, or other method that is consistent with their operations, to adequately explain the information that is delivered to them. We expect a firm to have policies and procedures requiring its registered individuals to demonstrate they have done so. What is considered "sufficient" will depend on the circumstances, including a client's understanding of the delivered documents.

Evidence of compliance with client disclosure requirements at account opening, prior to trades and at other times, can include detailed notes of meetings or discussions with clients, signed client acknowledgements and tape-recorded phone conversations.

Promoting client participation

Registered firms should help their clients understand the registrant-client relationship. They should encourage clients to actively participate in the relationship and provide them with clear, relevant and timely information and communications.

In particular, registered firms should help and encourage clients to:

- **Keep the firm up to date.** Clients should be encouraged to
  - provide full and accurate information to the firm and the registered individuals acting for the firm
  - promptly inform the firm of any change to their information that could result in a change to the types of investments appropriate for them, such as a change to their income, investment objectives, risk ~~tolerance,~~profile, investment time horizon or net worth
- **Be informed.** Clients should be
  - helped to understand the potential risks and returns on investments
  - encouraged to carefully review sales literature provided by the firm
  - encouraged to consult professionals, such as a lawyer or an accountant, for legal or tax advice where appropriate
- **Ask questions.** Clients should be encouraged to
  - request information from the firm to resolve concerns about their account, transactions or investments, or their relationship with the firm or a registered individual acting for the firm
- **Stay on top of their investments.** Clients should be encouraged to
  - review all account documentation provided by the firm
  - regularly review portfolio holdings and performance

Account type

Paragraph 14.2(2)(a) requires a firm to provide a description of the nature or type of a client's account. In order that a client will understand their relationship with the firm, a client will need to know how their account will operate. Examples of relevant information include whether

- there is a minimum account size

88

- it is a fee-based account or commissions will be payable, and

- there are limits on what products or services are made available for accounts of that type.

Further requirements in this section are intended to expand on this foundation.

Disclosure of where and the manner in which client's assets are held or accessed, including the relevant associated risks and benefits

Under paragraphs 14.2(2)(a.1) and ~~14.2(2)~~(a.2), registered firms must disclose to clients the location where, and the manner in which, client assets are held or accessed, including the relevant associated risks and benefits to the client. The risks to a client will vary depending on the type of custodial arrangement that is in place. At a minimum, we would generally expect the disclosure to include the following:

- the way(s) that the registered firm holds client's assets, and the associated risks

- the way(s) that the registered firm has access to the client's assets, and the associated risks

- whether a qualified custodian holds any or all of the client's assets

- if a custodian uses any sub-custodians to hold the client's assets in cases where the registered firm directs or arranges which custodian to use to hold client cash and securities

- if the registered firm uses a custodian that is not independent of the registered firm, and whether the registered firm has access to the client's assets through this relationship

- if a foreign custodian or a foreign dealer holds the client's cash and securities in accordance with subsection 14.5.2(3) or 14.6(2) or section 14.6.1 or 14.6.2, the rationale for using the foreign custodian or dealer and a description of the risks of using that foreign custodian or dealer, including the potential difficulty associated with the client's ability to enforce their legal rights and the potential difficulty that the client may face in respect of repatriating their assets on the bankruptcy or insolvency of the foreign custodian or dealer

Description of products and services

Under paragraph 14.2(2)(b), a firm must provide a general description of the products and services it ~~offers to the client. We expect this disclosure to include a general description of all amounts a client might pay during the course of holding a type of investment, including management fees associated with mutual funds. If a registered firm exclusively or primarily invests its clients' money in securities issued by the firm itself or a related party, that information should be disclosed~~will offer to a client, including certain prescribed information. The re-sale restrictions referred to in subparagraph 14.2(2)(b)(i) would include, for example, requirements that securities must be redeemed back to their issuer, and liquidity restrictions would include such things as hold periods and the absence of a market place for typical exempt market securities and some proprietary products.

Under paragraph 14.2(2)(b.1), a registered firm must provide a general description of any limits on the selection of the products and services the firm will offer to the client, including whether the firm will primarily or exclusively provide proprietary products to the client; whether there are other restrictions on the selection of products or services. A firm may be restricted to specialized offerings because of its registration category (mutual fund dealers and exempt market dealers, for example), or by terms and conditions placed on its registration, as well as by business decisions to limit what it offers to clients based on account type or other considerations. The products or services that a firm offers to a client might also be restricted as a result of regulatory or business restrictions on a registered representative assigned to their account.

A registrant's duty to deal with the client fairly, honestly and in good faith, and its obligation to make suitability determinations that put the client's interests first, require a firm to

tell a client if it does not have products or services that are suitable for them. This determination may depend on the investment goals designated for the client's account. For example, it may make a difference if the account is the primary retirement savings vehicle for a retail investor, or is a secondary account set up by an accredited investor for speculating in exempt market products.

Disclosure of conflicts of interest

Under paragraph 14.2(2)(e), a firm must disclose conflicts of interest. Firms should also take note of subsections 13.4(5), (6) and (7) with respect to *conflicts of interest disclosure*.

Disclosure of charges and other compensation

Under paragraphs 14.2(2)(f), (g) and (h), registered firms must provide ~~clients~~a client with information on the operating and transaction charges they might pay ~~in making, holding and selling investments, and a general description of any compensation paid to the firm by any other party. Examples of compensation paid by other parties would include such things as commissions paid by issuers and bonuses from affiliated companies relating to the client's investments~~and any third-party compensation, such as trailing commissions and issuer commissions including options or warrants, that may be paid to the firm in relation to the client. These requirements have been drafted in broad terms and we expect firms to be careful not to omit or obscure any of the required information.

A registered firm's charges to a client and the compensation it may receive from third parties in respect of the client will vary depending on the type of relationship with the client and the nature of the services and investment products offered. A firm is not expected to provide information on all the types of accounts that it offers and the fees related to these accounts if it is not relevant to the client's situation.

"Operating charge" is defined broadly in section 1.1 and examples include (but are not exclusive to) service charges, administration fees, safekeeping fees, management fees, transfer fees, account closing fees, annual registered plan fees and any other charges associated with maintaining and using an account that are paid to the registrant. For registered firms that charge an all-in fee for the operation of the account, such as a percentage of assets under management, that fee is the operating charge. We do not expect firms with an all-in operating charge to provide a breakdown of the items covered by the fee.

"Transaction charges" is also defined broadly in section 1.1 and examples include (but are not exclusive to) commissions, transaction fees, switch or change fees, performance fees, short-term trading fees, and sales charges or redemption fees that are paid to the registrant. Although we do not consider "foreign exchange spreads" to be a transaction charge, we encourage firms to include a general notification in trade confirmations and reports on charges and other compensation that the firm may have incurred a gain or loss from a foreign exchange transaction as a best practice.

Operating charges and transaction charges include only charges paid to the registered firm by the client. Third-party charges, such as custodian fees that are not paid to the registered firm, are not included in operating charges or transaction charges. Operating and transaction charges include any sales taxes that are paid on the amounts charged to the client. Registrants may wish to inform clients where a charge includes sales tax, or separately disclose the components of the charge. Withholding taxes would not be considered a charge.

Registrants should advise clients with managed accounts whether the registrant will receive third-party compensation ~~from third parties, such as trailing commissions, on any securities purchased for the client~~ and, if so, whether the fee paid by the client to the registrant will be affected by this. For example, the management fee paid by a client on the portion of a managed account related to mutual fund holdings may be lower than the overall fee on the rest of the portfolio.

Description of content and frequency of client reporting

Under paragraph 14.2(2)(i), a registered firm is required to provide a description of the content and frequency of reporting to the client. Reporting to clients includes, as applicable:

- trade confirmations under section 14.12
- account statements under section 14.14
- additional statements under section 14.14.1
- security position cost information under section 14.14.2
- annual report on charges and other compensation under section 14.17
- investment performance reports under section 14.18

Guidance about registered firm's client reporting obligations is provided in Division 5 of this Part.

Suitability determinations and KYC information

Paragraph 14.2(2)(k) requires registered firms to inform their clients of their obligation to make suitability determinations (subject to the exception in subsection 14.2(7)). Paragraph 14.2(2)(l) requires ~~registrants~~firms to provide~~ their~~ clients with a copy of their KYC information. Since firms have an ongoing obligation under subsection 13.2(4.1) to update KYC information, this means that a firm must provide a client with the KYC information it has collected at the time of account opening~~. We would expect registered firms to also provide a description to the client~~, and also whenever it has collected updated information. In order that this information will help a client to understand their relationship with the registrant, consistent with the principle in subsection 14.2(1), we expect this disclosure to include a description of the various terms (such as "risk profile" and "investment time horizon") which make up the KYC information, and explain ~~how this information will be used in assessing the client's financial situation, investment objectives, investment knowledge and risk tolerance in determining investment suitability~~that it will be used in making suitability determinations for the client. The obligation in subsection 14.2(1) is ongoing, so if KYC information is updated, it must also be provided to the client.

Benchmarks

Paragraph 14.2(2)(m) requires registered firms to provide clients with a general explanation of how investment performance benchmarks might be used to assess the performance of a client's investments and any options available to the client to obtain information about benchmarks from the registered firm. Other than this general discussion, there is no requirement for registered firms to provide benchmark information to clients. Nonetheless, we encourage firms to do so as a best practice. Guidance on the provision of benchmarks is set out in this Policy Statement at the end of the discussion of the content of investment performance reports under section 14.19.

Scholarship plan dealers

Paragraph 14.2(2)(n) requires an explanation of the important aspects of the scholarship plan that, if not fulfilled, would cause loss to the client. To be complete, this prescribed disclosure could include any options that would allow the investor to retain notional earnings in the event that they do not maintain prescribed payments under the plan and any fees associated with those options.

Investment impact of costs and restrictions

Paragraph 14.2(2)(o) requires a general explanation of the potential impact of ongoing fees the client may incur and any charges they may pay to the firm, including an explanation of their compounding effect over time. Note that this requirement is with reference to the client's investment returns, rather than returns specific to any one security. A registrant must therefore explain the potential impacts with reference to a client's accounts at the firm.

Order execution trading

Subsections 14.2(7) and (8) provide that only limited relationship disclosure information must be delivered by a dealer whose relationship with a client is limited to executing trades as directed by a registered adviser acting for the client. In a relationship of this kind, each registrant must explain to the client its role and responsibility to the client, and what services and reporting the client can expect of it.

14.2.1. Pre-trade disclosure of charges

For non-managed accounts, section 14.2.1 requires disclosure to a client of charges and fees specific to a transaction prior to the acceptance of a client's instruction. This disclosure is not required to be in writing. Oral disclosure of charges is sufficient for the purposes of disclosing charges at the time of a transaction. In the case of a client who is a frequent trader, if the firm has good reason to believe applicable "standard" charges or fees are well understood, a brief confirmation that the usual charges will apply would be an acceptable alternative to specifying the actual amount of the charges. Specific charges must be reported in writing on the trade confirmation as required in section 14.12.

For a purchase of a security on a deferred sales charge basis, disclosure that a deferred sales charge might be triggered upon the redemption of the security, and the schedule that would apply if it is sold within the time period that a deferred sales charge would be applicable, must be presented. The actual amount of the deferred sales charge, if any, would need to be disclosed once the security is redeemed. For the purposes of disclosing trailing commissions and investment fund management fees, the dealing representative may draw attention to the information in the prospectus or the fund facts document if that document is provided at the point of sale.

With respect to a transaction involving a debt security, pre-trade disclosure should include a discussion of any commission the registered firm will receive on the trade. This discussion should include both the number of basis points that the charge represents as well as the corresponding dollar amount, or a reasonable estimate of the amount if the actual amount of the charges is not known to the firm at the time.

If a client will be investing in securities of a mutual fund ~~security, the firm representative should~~or another vehicle that includes any of the following features, a registrant must briefly explain ~~each of the following~~what they are and how they may affect the investment:

- the management fee

- the sales charge or deferred sales charge option available to the client and an explanation as to how such charges work. This means registered firms should advise clients that mutual funds sold on a deferred sales charge basis are subject to charges upon redemption that are applied on a declining rate scale over a specified period of years, until such time as the charges decrease to zero. Any other redemption fees or short-term trading fees that may apply should also be discussed

- any trailing commission, or other embedded fees

- any options regarding front end loads

- any fees related to the client changing or switching investments ("switch or change fees")

~~Registrants may also wish to explain to~~In order to help their clients ~~that~~to understand what trailing commissions ~~are included in the~~and fund management fees ~~that are charged to their investment funds and~~are, we encourage registrants to explain them in the simplest terms possible. We think this should include explaining that trailing commissions are not additional charges paid by the client to the registrant. "Trailing commission" is defined for the purposes of Regulation 31-103 in section 1.1 in broad terms designed to ensure that payments similar to what are generally known as trailing commissions will be subject to similar reporting requirements under this ~~regulation~~Regulation.

92

Switch or change transactions

Processing a switch or change transaction without client knowledge is contrary to a registrant's duty to act fairly, honestly and in good faith. In our view, compliance with this duty requires that clients are informed, before any switch or change transaction is processed, of charges associated with the transaction, dealers' incentives for such a transaction (including increased trailing commissions), and any tax or other implications of such a transaction. In each case, we expect dealers to explain why a proposed switch or change transaction is appropriate for the client. We consider that providing clients with clear and complete disclosure of the charges at the time of a transaction will help clients to be aware of the implications of proposed transactions and deter registrants from transacting for the purpose of generating commissions. Registrants are also reminded that their obligations in connection with suitability and conflicts of interest apply to such transactions, as well as their obligations under any applicable SRO requirements or guidance.

We expect all changes or switches to a client's investments to be accurately reported in trade confirmations by reporting each of the purchase and sale transactions making up the change or switch, as required in section 14.12, with a description of the associated charges.

14.4. When the firm has a relationship with a financial institution

As part of their duty to clients, registrants who have a relationship with a financial institution should ensure that their clients understand which legal entity they are dealing with. In particular, clients may be confused if more than one financial services firm is carrying on business in the same location. Registrants may differentiate themselves through various methods, including signage and disclosure.

Division 3 Client assets and investment fund assets

14.5.2. Restriction on self-custody and qualified custodian requirement

Section 14.5.2 specifies situations where registered firms must ensure that any custodian used to hold the cash or securities of a client or an investment fund is a Canadian custodian. If a registered firm has physical possession of the cash or securities of a client or an investment fund then we expect the registered firm to transfer those cash and securities to a Canadian custodian. If a registered firm has access to the cash or securities of a client or an investment fund then we expect the registered firm to confirm that those cash and securities are being held at a Canadian custodian. If a registered firm directs or arranges which custodian a client or an investment fund will use to hold their cash or securities then we expect the registered firm to direct that client or investment fund to, or arrange a custodial relationship with, a Canadian custodian.

For the purposes of section 14.5.2, we expect "cash and securities of an investment fund" to include the cash and securities that comprise the portfolio of an investment fund, as well as cash that may be held by an investment fund manager for investment in, or on the redemption of, securities of the investment fund.

Subsection 14.14(7) sets out when a security is considered to be held by a registered firm for a client. We consider the terms "hold" or "held" in this Division to include the situations identified in subsection 14.14(7). Section 12.4 of this Policy Statement provides examples of when holding or having access to client assets may occur. For the purposes of this Division, we expect all registered firms to consider the examples listed in section 12.4 in determining whether they hold or have access to client assets. For the purposes of section 14.5.2, we interpret the phrase "hold or have access" as not including the handling in transit of a client's cheque made payable to a third party.

We recognize that there may be good reasons for a foreign custodian to be used to hold client or investment fund cash or securities, including where:

- foreign securities comprise all or substantially all of the client's or investment fund's portfolio

- the registered firm's client or the investment fund is resident in a foreign jurisdiction

- a foreign custodian is required to facilitate portfolio transactions in a foreign jurisdiction, or

- using a foreign custodian is more beneficial to the client or investment fund than using a Canadian custodian for tax reasons

In such circumstances, we expect registered firms to assess the risks and benefits of using a foreign custodian compared to the risks and benefits of using a Canadian custodian and determine which custodian is more beneficial for the client. Considerations may include:

- the protections offered by an investor protection fund approved or recognized by the regulator in Canada compared to the comparable investor compensation scheme available in the foreign jurisdiction

- the robustness of the custodial regime in the foreign jurisdiction

- the potential difficulty a client or an investment fund may have enforcing its legal rights in the foreign jurisdiction

- the potential difficulty a client or an investment fund may have repatriating its assets if the foreign custodian declares bankruptcy or becomes insolvent

- the nature of the regulation of the foreign custodian, and

- the sufficiency of the equity of the foreign custodian in the circumstances

A registered firm has a duty to act fairly, honestly and in good faith with its client, or in the best interests of an investment fund that it manages, as applicable. In addition, in compliance with ~~subsection~~paragraph 11.1(1)(b), registered firms are expected to manage any risks associated with the use of a foreign custodian in accordance with prudent business practices. Accordingly, we expect registered firms to consider alternatives in their assessment of the use of a foreign custodian which, among other considerations, might include whether their client, or an investment fund that they manage, may be better served by:

- using a Canadian custodian who can appoint a foreign custodian to act as a sub-custodian, or

- limiting the client's or investment fund's exposure to a particular foreign custodian, which may include using a more diverse range of foreign custodians

Where a foreign custodian is used, we will assess this practice on a case-by-case basis.

Certain investment instruments may be both securities and derivatives. Accordingly, the custodial requirements in this Division apply to these instruments, subject to:

- the definition provision under section 14.5.1, and

- the exemption provided for customer collateral subject to the custodial requirements under *Regulation 94-102 respecting Derivatives: Customer Clearing and Protection of Customer Collateral and Positions* (chapter I-14.01, r. 0.001)

Exemptions from restriction on self-custody and qualified custodian requirement

Investment fund managers are deemed to have access to the portfolio assets of the investment funds managed by them, and must ensure that the portfolio cash and securities of the investment fund are held at a qualified custodian under section 14.5.2. The exemption under paragraph 14.5.2(7)(d) is not available to investment fund managers with respect to the investment funds managed by them.

94

Registered advisers often create and use investment funds as a way to invest their clients' money. Registered advisers who also act as the investment fund manager of an investment fund should ensure that the portfolio cash and securities of the investment fund managed by them are held at a qualified custodian. Paragraph 14.5.2(7) (c) provides an exemption for registered firms from the requirement to use a qualified custodian for securities issued by investment funds so long as the securities issued by the investment funds are recorded on the books of the investment fund, or the fund' transfer agent, only in the name of the registered advisers' clients.

Mortgages

We recognize that mortgages may have unique custodial practices which may differ from the custodial practices of other types of securities. Mortgages are exempt from the qualified custodian requirement and restriction on self-custody in all jurisdictions of Canada provided that they meet the conditions as set out under paragraph 14.5.2(7)(f).

Prohibition on self-custody and the use of a custodian that is not functionally independent

Under subsection 14.5.2(1), the registered firm itself cannot be the custodian or sub-custodian for a client or investment fund, except in certain circumstances. Under subsections 14.5.2(5) and 14.5.2(6), the qualified custodian, or the Canadian financial institution with respect to cash, must be functionally independent of the registered firm, except in certain circumstances. For the purposes of paragraphs 14.5.2(1)(b) and 14.5.2(5)(b), we would consider a system of controls and supervision to manage the risks to the client or investment fund associated with the custody of the client's or investment fund's cash or securities to include:

- segregation of duties between the custodial function and other functions
- client asset verification examination performed by a third party

Even when a registered firm is not required to use a qualified custodian under subsections 14.5.2(2) or (3) or a Canadian financial institution under subsection 14.5.2(4), we consider it prudent for the registered firm to use a custodian that is functionally independent of the registered firm. Refer to section 12.4 of this Policy Statement for examples of having access to client assets through the use of a custodian that is not functionally independent of the registered firm. The relationship between a registered firm and a non-independent custodian can give rise to serious conflicts of interest. We remind registered firms of their obligations under section 13.4 to identify and respond to conflicts of interest. If the conflicts of interest cannot be managed fairly and effectively, the registered firm should consider using an independent custodian to hold client assets instead.

General prudent custodial practices

Assets other than cash and securities

Section 14.6 sets out the requirement that if a registered firm holds client assets or investment fund assets, which includes securities, cash and other types of assets, then that registered firm must hold the assets separate and apart from its own property, and in trust for the client or investment fund. In accordance with this Division, where a registered firm holds client assets or investment fund assets directly (for example, the assets held are not cash or securities, or the registered firm is relying on an exemption from the requirement to use a qualified custodian), we will assess those circumstances on a case-by-case basis.

We recognize that in limited cases, it may not be feasible to hold certain asset types at a qualified custodian. For example, bullion requires a custodian that is experienced in providing bullion storage and custodial services, and is familiar with the requirements relating to the physical handling and storage of bullion. Such a custodian may not meet the definition of a "qualified custodian". In those cases, we expect a registered firm that would otherwise be subject to subsection 14.5.2(2), (3) or (4), had the client assets or investment fund assets been cash or securities, to exercise due skill, care and diligence in the selection and appointment (where applicable) of the custodian. This can involve the registered firm reviewing the facilities, procedures, records, insurance coverage, and creditworthiness of the selected custodian. We would

also expect registered firms to conduct a periodic review of custodial arrangements for client assets or investment fund assets.

Delivery of custodial statements

We expect registered firms to encourage clients or investment funds, as applicable, to confirm that they are receiving account statements from their custodian and, as applicable, to compare the custodial statements to the statements sent by the registered firms.

Reconciliation with custodians

Registered firms are expected to reconcile, on a regular basis, their internal records of client assets or investment fund assets and the records of the custodian where client or investment fund assets are held.

Custodial arrangements

For investment fund managers

Investment fund managers should exercise due skill, care and diligence in the selection and appointment of the custodian for the investment funds managed by them. We expect investment fund managers to conduct a periodic review of custodial arrangements for their investment funds. We also expect investment fund managers to consider whether the custodian it appoints uses all reasonable diligence, care and skill in the selection and monitoring of its sub-custodians, whether the sub-custodians would meet the definition of a "qualified custodian" and whether the appropriate segregation arrangements are observed throughout the custody chain of the portfolio assets of the investment fund.

We expect investment fund managers to put in place a written custodial agreement with the custodian on behalf of investment funds managed by them. Written custodial agreements are expected to provide for key matters such as the location of portfolio assets, any appointment of a sub-custodian, the method of holding portfolio assets, the standard of care of the custodian and the responsibility for loss. Prospectus-qualified investment funds are subject to further custodial requirements under *Regulation 81-102 respecting Investment Funds* (chapter V-1.1, r. 39) and *Regulation 41-101 respecting General Prospectus Requirements* (chapter V-1.1, r. 14).

For registered firms other than investment fund managers

Where registered firms, other than investment fund managers, have influence over a client's selection of a custodian, we consider it a prudent business practice for these registered firms to conduct similar due diligence to that of investment fund managers as outlined in the section above. Registered firms, other than investment fund managers, often direct or arrange the custodial arrangement for their clients; however, the registered firms are not typically a party to the custodial agreement between the client and the custodian used to hold client assets. Nevertheless, we expect registered firms that direct or arrange the custodial arrangement for their clients to understand the material terms of the written custodial agreement and to explain to the clients the main purpose of the agreement. If a custodial agreement allows a custodian to use a sub-custodian, the registered firm should alert the client to that fact and encourage the client to contact the custodian if they have any concerns with the custodial agreement.

14.5.3. Cash and securities held by a qualified custodian

Section 14.5.3 sets out requirements as to how cash and securities should be held by a qualified custodian or a Canadian financial institution. A registered firm can comply with the requirement under subsection 14.5.3(a) by verifying that cash and securities of a client or an investment fund are reported on the custodial account statement of that client or investment fund as issued by the qualified custodian or the Canadian financial institution.

A qualified custodian may arrange for the deposit of securities with a depository, or clearing agency, that operates a book-based system. Such depositories or clearing agencies include The Canadian Depository For Securities Limited, the Depository Trust Company or any other domestic or foreign depository or clearing agency that is incorporated or organized under the laws

of a country or a political subdivision of a country and operates a book-based system in that country or political subdivision or operates a transnational book-based system.

14.6. Client and investment fund assets held by a registered firm in trust

Section 14.6 requires a registered firm to segregate client assets and investment fund assets and hold them in trust. When a registered firm is not required to use a qualified custodian, or a Canadian financial institution for cash, under subsections 14.5.2(2), (3) or (4), we consider it prudent for registered firms who are not members of an SRO to only hold client assets in client name, or portfolio assets of the investment fund in the name of the investment fund. This is because the capital requirements for non-SRO members are not designed to reflect the added risk of holding client assets in nominee name.

Investment fund managers may hold cash for investment in, or on the redemption of, securities of the investment fund. For the purposes of section 14.6, such cash-in-transit is considered to be cash and securities of an investment fund of the investment fund manager, and is subject to the requirements under section 14.6. Some investment fund managers choose to outsource certain fund administrative functions to a service provider, including the trust accounting function. Under some outsourcing arrangements, a service provider may be holding cash for investment in, or on the redemption of, securities of the investment fund. Under these arrangements, investment fund managers should ensure that, at a minimum, the cash is held in a designated trust account at a Canadian custodian, a Canadian financial institution, or a foreign custodian (if it is more beneficial to the investment fund to use the foreign custodian than a Canadian custodian or a Canadian financial institution), and ensure that the cash is held separate and apart from the property of the service provider.

Under other outsourcing arrangements, a service provider may be provided with access to cash for investment in, or on the redemption of, securities of the investment fund, or access to the portfolio assets of the investment fund. Investment fund managers are reminded that they are responsible and accountable for all functions that they outsource to a service provider. Delegating access to investors' cash-in-transit or portfolio assets of an investment fund can increase the risk of loss. Investment fund managers are expected to exercise heightened due diligence and oversight to ensure that the service provider has adequate controls in place and that investors' assets are adequately protected.

14.6.1 Custodial provisions relating to certain margin or security interests

Section 14.6.1 sets out acceptable custodial practices relating to margin posted with, and security interests held by, a foreign dealer or counterparty in respect of certain derivatives transactions. We expect that the assessment of the use of a foreign custodian in section 14.5.2 of this Policy Statement will apply equally to the foreign dealer referenced in this section.

In addition to these custodial practices relating to certain derivatives, a registered firm may also ensure that cash or securities of a client or investment fund are delivered to a person in satisfaction of its obligations under a securities lending, repurchase or reverse repurchase agreement if the collateral, cash proceeds or purchased securities that are delivered to the client or investment fund in connection with the transaction are held under the custodianship of a qualified custodian or a sub-custodian of the client or investment fund in compliance with Division 3 of Part 14.

14.6.2 Custodial provisions relating to short sales

Section 14.6.2 sets out acceptable custodial practices relating to cash or securities of a client or investment fund that are deposited with a foreign dealer as security in connection with a short sale of securities. We expect that the assessment of the use of a foreign custodian in section 14.5.2 of this Policy Statement will apply equally to the foreign dealer referenced in this section.

Division 4 Client accounts

14.10. Allocating investment opportunities fairly

If the adviser allocates investment opportunities among its clients, the firm's fairness policy should, at a minimum, indicate the method used to allocate the following:

- price and commission among client orders when trades are bunched or blocked
- block trades and initial public offerings among client accounts
- block trades and initial public offerings among client orders that are partially filled, such as on a pro-rata basis

The fairness policy should also address any other situation where investment opportunities must be allocated.

Division 5 Reporting to clients

Reporting to clients is on an account basis, except that

- securities that are not held in an account (i.e., securities reported under an additional statement) must be included in a report for the account through which they were traded, and
- subsection 14.18(4) permits performance reports for more than one account of a client and also securities not held in an account to be combined with the client's written consent.

Registered firms may choose how they meet their client reporting obligations within the framework set out in the Regulation. We encourage firms to combine client statements, position cost information and client reports into comprehensive documents or send them together. For example, an account statement and an additional statement for securities traded through (but not held) in an account might be combined, perhaps along with position cost information, each quarter. Once a year, an integrated statement such as this could be further combined with the report on charges and other compensation and the performance report, or delivered along with a separate document that combines the 2 reports.

We believe that integrating client reporting as much as possible within the limitations of firms' systems capabilities will better enable clients to make use of the information and that it is in the interests of registrants to have clients that are well informed about the services they provide. When client reporting information is combined or delivered together, we expect registered firms will give each element sufficient prominence among the others that a reasonable investor can readily locate it.

Consistent with the guidance on clear and meaningful disclosure to clients in section 1.1 of this Policy Statement, we expect registrants to present client statements and reports in an understandable manner and to explain, if applicable, what securities are included in different statements. Registered firms should encourage clients to contact their dealing or advising representative or the firm directly with questions about their statements and reports. We expect registered firms to ensure that clients know how their investments will be held (for example, by the firm or at an issuing fund company) and understand the different implications that this will have for them in such matters as client reporting, investor protection fund coverage and custody of their assets. If a registered firm trades in exempt market securities for a client, the firm should also explain the reasons why it is not always possible for the firm to determine a market value for products sold in the exempt market or whether the client still owns the security, and the implications that this may have for reporting on exempt-market securities.

It is the responsibility of the registered firm to produce these client statements and reports, not that of individual representatives. Registered firms should have policies and procedures in place to ensure that they are adequately supervising their registered representatives' communications with clients about the prescribed information.

The requirement to produce and deliver a trade confirmation under section 14.12, an account statement under section 14.14, an additional statement under section~~=~~ 14.14.1, position cost information under section 14.14.2, a security holder statement under section 14.15, a scholarship plan dealer statement under section 14.16 or client reports under sections 14.17 and 14.18 may be outsourced by a registered firm to a third-party service provider that acts as its agent.

98

Third-party pricing providers may also be used to value securities for these purposes. Like all outsourcing arrangements, the registrant is ultimately responsible for the function and must supervise the service provider. See Part 11 of this Policy Statement for more guidance on outsourcing.

For the most part, the client reporting requirements in Part 14 do not differentiate between categories of registrant. Except for certain provisions which expressly apply only to a specific registration category (such as those tailored to scholarship plan dealers), differences in the application of these requirements between different registered dealers or registered advisers will be the result of their different operating models. In particular, exempt market dealers that are not also registered as advisers or in another category of dealer may find that not all of the client reporting requirements will apply to their operating model. Appendix F discusses how these requirements may apply in the case of some of these "sole EMDs".

14.11.1. Determining market value

Section 14.11.1 sets out the basis on which market value must be determined for client reporting purposes.

Paragraph 14.11.1(1)(a) requires the market value of a security that is issued by an investment fund not listed on an exchange to be determined by reference to the net asset value provided by the investment fund manager of the fund on the relevant date.

For other securities, a hierarchy of valuation methods that depend on the availability of relevant information is prescribed in paragraph 14.11.1(1)(b). Registrants are required to act reasonably in applying these methodologies and we understand that this process will often require a registrant to exercise professional judgment. A registered firm may not simply take valuation information from an issuer and pass it on to clients as the market value for purposes of meeting the firm's market value reporting obligations. We expect a firm to use its professional judgment as to the reliability of information provided by an issuer as an input to the firm's determination of market value in accordance with the applicable methodology prescribed in section 14.11.1.

Where possible, market value should be determined by reference to a quoted value on a marketplace. The quoted value will be the last bid or ask price on the relevant date or the last trading day prior to the relevant date. In the case of a liquid security for which a reliable price is quoted on a market place, if it can be demonstrated through use of a periodic assessment that a "last traded price" valuation approach results in security market values that are materially the same as under the "last bid and ask prices" valuation approach, it may be acceptable to use this current "last traded price" valuation approach. Registered firms should ensure that any quoted values used to determine market value do not represent stale or old prices that are not reflective of current values. If no current value for a security is quoted on a marketplace, market value should be determined by reference to published market reports or inter-dealer quotes.

We recognize that it is not always possible to obtain a market value by these methods. In such cases, we will accept a valuation policy that is consistently applied and includes procedures that assess the reliability of any valuation inputs and assumptions. If available, valuation inputs and assumptions should be based on observable market data or inputs, such as market prices or yield rates for comparable securities and quoted interest rates. If observable inputs are not available, valuation can be based on unobservable inputs and assumptions. In some cases, it may be reasonable and appropriate to value at cost, where there has been no material subsequent event affecting value (e.g. a market event or new capital raising by the issuer). "Observable" and "unobservable" inputs are concepts under International Financial Reporting Standards (IFRS), and we expect them to be applied consistent with IFRS.

If, having applied the prescribed methodology, a registered firm reasonably believes it cannot determine the market value of a security, the firm must then report its value as "not determinable" and exclude it from the calculations in client statements as prescribed in subsection 14.11.1(3).

This is not the same as determining that the market value of a security *is* zero. However, we would expect that if the market value of a security cannot be determined for a prolonged period of time, that fact may be an indication that the market value of the security should now be determined to be zero.

The following considerations can be used in determining when the market value for a security is not determinable:

- the position is illiquid
- there is little or no issuer and issuer-related financial data available, or the data is stale
- there is little or no financial data available for comparable issuers or for the issuer's business sector
- there is not enough data to use the valuation methodology prescribed in paragraph 14.11.1(1)(b) and/or the results of the various IFRS methodologies used have been determined to be unreliable because of the use of unreliable data or the results indicate a wide range in possible values
- the acquisition cost of the security is no longer a good estimate of the security's market value as the cost is outside the range of possible values for the security

Important to applying these considerations is establishing and maintaining a firm policy as to how many days beyond which the last data available is considered to be stale.

If the market value for a security subsequently becomes determinable, a registered firm must begin to report it in client statements and add that value to the opening market values or deposits included in the calculations in subsection 14.19(1). This would be expected if the firm had previously assigned the security a value of zero in the calculation of opening market values or deposits because it could not determine the security's market value, as required by subsection 14.19(7). This would reduce the risk of presenting a misleading improvement in the performance of the investment by only adding the value of the security to the other calculations required under section 14.19. If the deposits used to purchase the security were already included in the calculation of opening market values or deposits, the registered firm would not need to adjust these figures.

We encourage firms to disclose the foreign exchange rate used in calculating the market value of non-Canadian dollar denominated securities as a best practice.

14.12. Content and delivery of trade confirmation

Section 14.12 requires registered dealers to deliver trade confirmations.

Under paragraph 14.12(1)(b.1), registered dealers must provide the yield on a purchase of a debt security in a trade confirmation. For non-callable debt securities, the yield to maturity would be appropriate. For callable securities, the yield to call may be more useful.

Under paragraph 14.12(1)(c.1), registrants may disclose the total dollar amount of compensation (which may consist of any mark-up or mark-down, commission or other service charge) or, alternatively, the total dollar amount of commission, if any, and if the registrant applied a mark-up or mark-down or any service charge other than a commission, a prescribed general notification. The notification is a minimum requirement and a firm may elect to provide more information in its trade confirmations.

Each trade should be reported in the currency in which it was executed. If a trade is executed in a foreign currency through a Canadian dollar account, the exchange rate should be reported to the client.

Under subsection 14.12(7), a registered dealer that complies with the requirements of section 14.12 in respect of a purchase or sale of a security is not subject to the corresponding written confirmation requirements contained in any of subsections 37(1), (2) or (3) of the *Securities Act* (R.S.N.L. 1990, c. S-13), subsection 36(1) of the *Securities Act* (R.S.O. 1990, chapter S.5) and subsection 42(1) of *The Securities Act, 1988* (S.S. 1988-89, c. S-42.2). For these purposes, a firm that has an exemption from section 14.12 and complies with the terms of that exemption would be considered to have complied with the requirements of that section.

100

14.14. Account statements

Section 14.14 requires registered dealers and advisers to deliver statements to clients at least once every 3 months. There is no prescribed form for these statements but they must contain the information referred to in subsections 14.14(4) and (5). The types of transactions that must be disclosed in an account statement include any purchase, sale or transfer of securities, dividend or interest payment received or reinvested, any fee or charge, and any other account activity. A firm must deliver an account statement with the information referred to in subsection (4) if any transaction was made for the client in the reporting period. A firm is only required to provide the account position information referred to in subsection (5) if it holds securities owned by a client in an account of the client.

There is no provision for consolidated statements in section 14.14 (or 14.14.1), so a registered firm must provide every client with an applicable statement for each of their accounts. Firms may provide supplementary reporting that they think a client might find useful. For example, a firm might provide a consolidated year-end statement where a client has requested a consolidated performance report under subsection 14.18(4).

14.14.1. Additional statements

A firm is required to deliver additional statements if the circumstances described in subsection 14.14.1(1) apply. The additional statements must be delivered once every 3 months, except that an adviser must deliver the statements on a monthly basis if requested by the client as provided in subsection 14.14.1(3). The requirements set out for the frequency of delivering account statements and additional statements are minimum standards. Firms may choose to provide the statements more frequently.

Paragraph 14.14.1(2)(g) requires disclosure about applicable investor protection funds. However, subsection 14.14.1(2.1) exempts a firm from this requirement where a client's securities are held or controlled by an IIROC or MFDA member. SRO rules require members to be participants in specified investor protection funds and prescribe client disclosures about them. To avoid the potential that clients may be confused or misinformed, registrants that are not participants in an investor protection fund should refrain from discussing its terms and conditions with clients.

Firms may choose to include securities that must be reported under the additional statement requirement in a document that it refers to as an account statement, consistent with their clients' expectations that their accounts are not limited to securities held by the firm, provided it satisfies the requirements for content of statements set out in sections 14.14 and 14.14.1.

14.14.2. Security position cost information

Section 14.14.2 requires the delivery on a quarterly basis of position cost information for securities reported in account statements and additional statements. For purposes of section 14.14.2, a security position is "opened" when the registered firm that is providing a statement to a client first acquires or holds securities for that client or when it first obtains trading authority over securities (as in the case of securities transferred into a discretionary account of a portfolio manager).

Position cost information is an investment performance measurement tool that provides investors with a comparison to the market value of each security position they have open. Position cost may be either the book cost or the original cost of the securities, determined in accordance with their respective definitions in section 1.1.

Position cost is not tax information and a registered firm may not depart from the defined meaning of "original cost" or "book cost" in order to align position cost with tax cost for a security position. Registered firms may provide clients with tax cost as supplementary information if they wish to do so, provided the difference is made clear to clients. If the tax treatment of a security is an important part of its marketing to investors, we would expect a registered firm to provide tax information as well as position cost information, consistent with the duty to deal fairly, honestly and in good faith with clients.

Registered firms must include the definition of book cost or original cost, depending on which method the firm is using, in the statement or document where the position cost information appears as contemplated under subsection 14.14.2(4). Firms can comply with this requirement in a footnote.

In determining position cost for transferred securities, a registered firm may rely on position cost information provided by the transferring firm, if

- the transferring-out firm is also subject to the requirement to provide individual position cost information to clients, and

- the transferring-in firm has no reason to believe the information is not reliable.

Where securities were transferred from another registrant firm, a registrant may also elect to use market value information as at the date of the transfer as the position cost. Firms must specify each security position where market value has been used rather than book or original cost. A footnote could be used for this purpose, with disclosure such as "because book cost information for this security position was unavailable, we have used market value information as of the transfer date as the position cost".

If a security position was opened before July 15, 2015, a registered firm can choose to report (a) the cost of the security position, (b) the market value of the security position as at December 31, 2015, or (c) the market value of the security position as at a date earlier than December 31, 2015, if the firm reasonably believes accurate recorded historical market value information is available for the client's account, and it would not be misleading to the client to provide that information as at the earlier date. Examples of circumstances under which we would consider it to be reasonable and not misleading for a firm to use a date earlier than December 31, 2015 for some but not all of its clients' security positions opened before July 15, 2015 include when a firm that uses the same earlier date for:

- all client accounts or security positions that were transferred to the firm at the same time, or

- all clients that are on the same reporting system of the registered firm, if the firm has more than one reporting system.

If a security position is built up over time with successive transactions (purchases or transfers), an average can be used to determine the cost of the position. The average may include both book or original cost information used for some of the transactions and market value used for others. In such cases, the disclosure applicable where market value has been used should be modified as necessary. For example: "The cost of this security position has been determined using an average of market value as of the date on which some securities were transferred into your account when it was opened, and the book cost of securities that we subsequently purchased for your account." It is also permissible to differentiate between positions in the same security that were opened in separate transactions by reporting positions valued at book cost or original cost separately from those where market value was used, instead of averaging them into a single number. However, this alternative approach has the potential to confuse clients, so clear explanatory notes should be provided if it is used.

Position cost information must be delivered at least quarterly. A firm may combine position cost information with an account statement or additional statement for the period, or it may send it separately. If it chooses to send position cost information separately, the firm must deliver it within 10 days after the statement(s) have been delivered and must also include the market value information from the statement(s) for the period in order that the client will be able to readily compare the information. Although a firm may deliver statements under section 14.14 or section 14.14.1 more frequently than quarterly, it is not required to provide position cost information except on a quarterly basis.

14.15. Security holder statements

102

Section 14.15 sets out the client reporting requirements applicable to a registered investment fund manager where there is no dealer or adviser of record for a security holder on the records of the investment fund manager.

14.16. Scholarship plan dealer statements

Section 14.16 provides that sections 14.14, 14.14.1 and 14.14.2 do not apply to a scholarship plan dealer that delivers prescribed information to a client at least once every 12 months. Subsection 14.19(4) sets out performance reporting requirements for scholarship plans.

14.17. Report on charges and other compensation

Registered firms must provide clients with an annual report on the firm's charges and other compensation received by the firm in connection with their investments. Examples of operating charges and transaction charges are provided in the discussion of the disclosure of charges and other compensation in section 14.2 of this Policy Statement. The annual report must include information about all of the firm's current operating charges that might be applicable to a client's account. A firm is only required to include the charges for those of its services that it would reasonably expect the particular client to utilize in the coming 12 months.

The discussion of debt security disclosure requirements in section 14.12 of this Policy Statement is also relevant with respect to paragraph 14.17(1)(e).

Scholarship plans often have enrolment fees payable in instalments in the first few years of a client's investment in the plan. Paragraph 14.17(1)(f) requires that scholarship plan dealers include a reminder of the unpaid amount of any such fees in their annual reports on charges and other compensation.

Payments that a registered firm or its registered representatives receive from issuers of securities or other registrants in relation to registerable services to a client must be reported under paragraph 14.17(1)(g). This disclosure requirement includes any form of payment to the firm or a representative of the firm linked to sales or other registerable services to the client receiving the report. Examples of payments that would be included in this part of the report on charges and other compensation include some referral fees, success fees on the completion of a transaction~~,~~ or finder's fees. This part of the report does not include trailing commissions, as they are specifically addressed in paragraph 14.17(1)(h).

Registered firms must disclose the amount of trailing commissions they received related to a client's holdings. The disclosure of trailing commissions received in respect of a client's investments must be included with a notification prescribed in paragraph 14.17(1)(h). The notification must be in substantially the form prescribed, so a registered firm may modify it to be consistent with the actual arrangements. For example, a firm that receives a payment that falls within the definition of "trailing commission" in section 1.1 in respect of securities that are not investment funds can modify the notification accordingly. The notification set out is the required minimum and firms can provide further explanation if they believe it will be helpful to their clients.

Registered firms may want to organize the annual report on charges and other compensation with separate sections showing the charges paid by the client to the firm, and the other compensation received by the firm in respect of the client's account.

Appendix D of this Policy Statement includes a sample Report on Charges and Other Compensation, which registered firms are encouraged to use as guidance.

14.18. Investment performance report

Where more than one registrant provides services pertaining to a client's account, responsibility for performance reporting rests with the registered firm with the client-facing relationship. For example, if a registered adviser has trading authority over a client's account at a registered dealer, the adviser must provide the client with an annual investment performance report; this is not an obligation of the dealer that only executes adviser-directed trades or provides custodial services in respect of the client's account.

Performance reporting to clients is required to be provided separately for each account. Securities of a client required to be reported in an additional statement under section 14.14.1, if any, must be covered in a performance report that also includes any other securities in the account through which they were transacted. However, subsection 14.18(4) provides that with client consent, a registrant may provide consolidated performance reporting for that client. A registrant may also provide a consolidated performance report for multiple clients, such as a family group, but only as a supplemental report, in addition to reports required under section 14.18.

14.19. Content of investment performance report

Subsection 14.19(5) requires the use of each of text, tables and charts in the presentation of investment performance reports. Explanatory notes and the definition of "total percentage return" must also be included. The purpose of these requirements is to make the information as understandable to investors as possible.

To help investors get the most out of their investment performance reports and encourage informed discussion with their registered dealing representative or advising representative, we encourage registered firms to consider including:

- additional definitions of the various performance measures used by the registrant
- additional disclosure that enhances the performance presentation
- a discussion with clients about what the information means to them

Registrants should not mislead a client by presenting a return of the client's capital in a manner that suggests it forms part of the client's return on an investment.

Registered representatives are also encouraged to meet with clients, as part of an in-person or telephone meeting, to help ensure they understand their investment performance reports and how the information relates to the client's investment objectives and risk tolerance.

Appendix E of this Policy Statement includes a sample Investment Performance Report which registered firms are encouraged to use as guidance.

Opening market value, deposits and withdrawals

As part of paragraphs 14.19(1)(a) and (b), registered firms must disclose the market value of cash and securities in the client's account as at the beginning and the end of the 12-month period covered by the investment performance report. The market value of cash and securities at account opening is assumed to be zero.

Under paragraphs 14.19(1)(c), (d) and subsection 14.19(1.1), registered firms must also disclose the market value of all deposits and transfers of cash and securities into the account, and the market value of all withdrawals and transfers of cash and securities out of the account, for the 12-month period covered by the performance report, as well as, subject to certain exceptions discussed below, since account opening. Deposits and transfers into the account (which do not include reinvested distributions or interest income) should be shown separately from withdrawals and transfers out of the account.

If an account was opened before July 15, 2015, registered firms must present the market value of all cash and securities in the client's account as at one of the following dates:

(a) January 1, 2016 or an earlier date, if the firm's first performance report to the client covered the 2016 calendar year (paragraph 14.19(1.1)(c)),

(b) July 15, 2015 or an earlier date, if the firm's first performance report to the client covered some other period (paragraph 14.19(1.1)(b)).

A registered firm may choose a date earlier than July 15, 2015 or January 1, 2016, as applicable under ~~paragraphs~~paragraph 14.19(1.1)(b) or (c), only if the firm reasonably believes accurate recorded historical market value information is available for the client's account, and it

would not be misleading to the client to provide that information as at the earlier date. As with position cost information, examples of circumstances under which we would consider it to be reasonable and not misleading for a firm to use a date earlier than July 15, 2015 or January 1, 2016, as applicable, for some but not all of its clients' accounts include when a firm that uses the same earlier date for:

- all client accounts that were transferred to the firm at the same time, or
- all clients that are on the same reporting system of the registered firm, if the firm has more than one reporting system.

The registered firm must also present the market value of all deposits, withdrawals and transfers of cash and securities since the date chosen under ~~paragraphs~~paragraph 14.19(1.1)(b) or (c).

Subsection 14.19(7) requires a registered firm that cannot determine the market value for a security position to assign the security a value of zero for the performance reporting purposes and the reason for doing so must be disclosed to the client. The explanation may be included as a note in the performance report. As described in section 14.11.1 of this Policy Statement, if a registered firm is subsequently able to value that security it may need to adjust the calculation of the market values or deposits to avoid presenting a misleading improvement in the performance of the account.

A registered firm is not required to deliver a nil report in circumstances where it reasonably believes that none of a client's securities have a determinable value. We would expect the firm to tell the client that it will not be delivering an investment performance report for the period and explain why.

Change in market value

The opening market value, plus deposits and transfers in, less withdrawals and transfers out, should be compared to the market value of the account as at the end of the 12-month period for which the performance reporting is provided and also since inception in order to provide clients, in dollar terms, with the performance of their account.

The change in the market value of the account since inception is the difference between the closing market value of the account and total of opening market value plus deposits less withdrawals since inception. The change in the value of the account for the 12-month period is the difference between the closing market value of the account and total of opening market value plus deposits less withdrawals during the period. If the client's account was opened before July 15, 2015, a registered firm is required to disclose the change in value of a client's account since one of July 15, 2015, January 1, 2016 or an earlier date determined on the basis of the same criteria as described above with reference to ~~paragraphs~~paragraph 14.19(1.1)(b) or (c).

The change in market value includes components such as income (dividends, interest) and distributions, including reinvested income or distributions, realized and unrealized capital gains or losses in the account, and the effect of operating charges and transaction charges if these are deducted directly from the account. Rather than show the change in value as a single amount, registered firms may opt to break this out into its components to provide more detail to clients.

Percentage return calculation method

Paragraph 14.19(1)(i) requires firms to provide the annualized total percentage return using a money-weighted rate of return calculation method. No specific formula is prescribed, but the method used by a firm must be one that is generally accepted in the securities industry. A registered firm may, if it so chooses, provide percentage returns calculated using both money-weighted and time-weighted methods. In such cases, the firm should explain in plain language the difference between the 2 sets of performance returns.

Paragraph 14.19(1)(j) requires that performance reports include a notification with specified information about how the client's percentage return was calculated. This includes an explanation in general terms of what the calculation method takes into account. We do not expect

firms to include a formula or an exhaustive list. For example, a firm could explain that under a money weighted method, decisions a client made about deposits and withdrawals to and from the client's account have affected the returns calculated in the report and that this means it represents the client's personal rate of return. We expect firms to use this notification to help clients understand the most important implications of the calculation methodology. A client's personal rate of return should be compared to the client's target rate of return, if the client has one, so that progress toward that goal can be assessed. We expect a firm that also uses a time weighted method to explain the difference between the 2 rates of return in plain language. For example, the firm could explain that the returns calculated under a time weighted method may not be the same as the actual returns in the client's account because they do not necessarily show the effect of deposits and withdrawals to and from the account, and that a time weighted return is useful in determining how well a money manager performed, but not necessarily how the client's account actually grew.

Performance reporting periods

Subsection 14.19(2) outlines the minimum reporting periods of 1, 3, 5 and 10 years and the period since the inception of the account. For accounts opened before July 15, 2015, a registered firm may use a deemed inception date of January 1, 2016, July 15, 2015 or an earlier date determined on the basis of the same criteria as that described above.

Registered firms may opt to provide more frequent performance reporting. However performance returns for periods of less than one year can be misleading and therefore, must not be presented on an annualized basis, consistent with subsection 14.19(6).

Scholarship plans

Under paragraph 14.19(4)(c), for scholarship plans, the information required to be delivered in the investment performance report includes a reasonable projection of future scholarship payments that the plan may pay to the client or the client's designated beneficiary upon the maturity of the client's investment in the plan.

A scholarship plan dealer is also required under paragraph 14.19(4)(d) to provide a summary of any terms of the plan, which if not met by the client or the client's designated beneficiary under the plan, may cause the client or the designated beneficiary to suffer a loss of contributions, earnings or government contributions in the plan. The disclosure here is not intended to be as detailed as the disclosure at account opening. It is intended to remind the client of the unique risks of the plan and the ways in which the client's scholarship plan may be seriously impaired. This disclosure must be consistent with other disclosures required to be delivered to clients under applicable securities legislation.

To the extent that a scholarship plan dealer and the plan itself are not the same legal entity but are affiliates of one another, the dealer may meet obligations to deliver annual investment performance reports by drawing attention to the plan's direct mailing of reports to a client by the plan's administrator.

Benchmarks and investment performance reporting

The use of benchmarks for investment performance reporting is optional. There is no requirement to provide benchmarks to clients in any of the reports required under Regulation 31--103.

However, we encourage registrants to use benchmarks that are relevant to a client's investments as a useful way for a client to assess the performance of their portfolio. Benchmarks need to be explained to clients in terms they will understand, including factors that should be considered by the client when comparing their investment returns to benchmark returns. For example, a registrant could discuss the differences between the composition of a client's portfolio that reflects the investment strategy they have agreed upon and the composition of an index benchmark, so that a comparison between them is fair and not misleading. A discussion of the impact of operating charges and transaction charges as well as other expenses related to the client's investments would also be helpful to clients, since benchmarks generally do not factor in the costs of investing.

If a registered firm chooses to present benchmark information, the firm should ensure that it is not misleading. We expect registrants to use benchmarks that are

- discussed with clients to ensure they understand the purpose of comparing the performance of their portfolio to the chosen benchmarks and determine if their information needs will be met

- reasonably reflective of the composition of the client's portfolio so as to ensure that a relevant comparison of performance is presented

- relevant in terms of the ~~investing~~investment time horizon of the client

- based on widely recognized and available indices that are credible and not manufactured by the registrant or any of its affiliates using proprietary data

- broad-based securities market indices which can be linked to the major asset classes into which the client's portfolio is divided. The determination of a major asset class should be based on the firm's own policies and procedures and the client's portfolio composition. An asset class for benchmarking purposes may be based on the type of security and geographical region. We do not expect an asset class to be determined by industry sector

- presented for the same reporting periods as the client's annualized total percentage returns

- clearly named

- applied consistently from one reporting period to the next for comparability reasons, unless there has been a change to the pre-determined asset classes. In this case, the change in the benchmark(s) presented should be discussed with the client and included in the explanatory notes, along with the reasons for the change

Examples of acceptable benchmarks would include, but are not limited to, the S&P/TSX Composite index for Canadian equities, the S&P 500 index for U.S. equities, and the MSCI EAFE index as a measure of the equity markets outside of North America.

14.20. Delivery of report on charges and other compensation and investment performance report

Registered firms must deliver the annual report on charges and other compensation under section 14.17 and the investment performance report under section 14.18 for a client together. These client reports may be combined with or accompany an account statement or additional statement for a client, or must be sent within 10 days after an account statement or additional statement for the client.

Appendix A

Contact Information

Jurisdiction	E-mail	Fax	Address
Alberta	registration@asc.ca	(403) 297-4113	Alberta Securities Commission, Suite 600, 250–5th St. SW Calgary, AB T2P 0R4 Attention: Registration
British Columbia	registration@bcsc.bc.ca	(604) 899-6506	British Columbia Securities Commission P.O. Box 10142, Pacific Centre 701 West Georgia Street Vancouver, BC V7Y 1L2 Attention: Registration
Manitoba	registrationmsc@gov.mb.ca	(204) 945-0330	The Manitoba Securities Commission 500-400 St. Mary Avenue Winnipeg, MB R3C 4K5 Attention: Registrations
New Brunswick	registration-inscription@fcnb.ca	(506) 658-3059	Financial and Consumer Services Commission of New Brunswick / Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick Suite 300, 85 Charlotte Street Saint John, NB E2L 2J2 Attention: Registration
Newfoundland & Labrador	scon@gov.nl.ca	(709) 729-6187	Superintendent of Securities, Service NL P.O. Box 8700, 2nd Floor, West Block Confederation Building St. John's, NL A1B 4J6 Attention: Manager of Registrations
Northwest Territories	SecuritiesRegistry@gov.nt.ca	(867) 873-0243	Government of the Northwest Territories P.O. Box 1320 Yellowknife, NWT X1A 2L9 Attention: Deputy Superintendent of Securities

108

Jurisdiction	**E-mail**	**Fax**	**Address**
Nova Scotia	nrs@novascotia.ca	(902) 424-4625	Nova Scotia Securities Commission Suite 400, 5251 Duke Street P.O. Box 458 Halifax, NS B3J 2P8 Attention: Deputy Director, Capital Markets
Nunavut	CorporateRegistrations@gov.nu.ca	(867) 975-6590 (Faxing to NU is unreliable. The preferred method is e-mail.)	Legal Registries Division Department of Justice Government of Nunavut P.O. Box 1000 Station 570 Iqaluit, NU X0A 0H0 Attention: Deputy Registrar
Ontario	registration@osc.gov.on.ca	(416) 593-8283	Ontario Securities Commission 22nd Floor 20 Queen Street West Toronto, ON M5H 3S8 Attention: Compliance and Registrant Regulation
Prince Edward Island	ccis@gov.pe.ca	(902) 368-6288	Consumer and Corporate Services Division, Office of the Attorney General P.O. Box 2000, 95 Rochford Street Charlottetown, PE C1A 7N8 Attention: Superintendent of Securities
Québec	inscription@lautorite.qc.ca	(514) 873-3090	Autorité des marchés financiers Direction de l'encadrement des intermédiaires 800 square Victoria, 22e étage C.P 246, Tour de la Bourse Montréal (Québec) H4Z 1G3
Saskatchewan	registrationfcaa@gov.sk.ca	(306) 787-5899	Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan Suite 601 1919 Saskatchewan Drive Regina, SK S4P 4H2 Attention: Registration
Yukon	securities@gov.yk.ca	(867) 393-6251	Department of Community Services Yukon

109

Jurisdiction	E-mail	Fax	Address
			Yukon Securities Office P.O. Box 2703 C-6 Whitehorse, YT Y1A 2C6 Attention: Superintendent of Securities

110

Appendix B

Terms Not Defined in Regulation 31-103 or this Policy Statement

Terms defined in *Regulation 14-101 respecting Definitions* (chapter V-1.1, r. 3):

- adviser registration requirement
- Canadian securities regulatory authority
- dealer registration requirement
- exchange contract (AB, SK, NB and NS only)
- foreign jurisdiction
- jurisdiction or jurisdiction of Canada
- local jurisdiction
- investment fund manager registration requirement
- prospectus requirement
- registration requirement
- regulator
- securities directions
- securities legislation
- securities regulatory authority
- SRO
- underwriter registration requirement

Terms defined in *Regulation 45-106 respecting Prospectus Exemptions* (chapter V-1.1, r. 21):

- accredited investor
- eligibility adviser
- financial assets

Terms defined in *Regulation 81-102 respecting Investment Funds* (chapter V-1.1, r. 39):

- money market fund

Terms defined in the *Securities Act* of most jurisdictions:

- adviser
- associate
- company
- control person
- dealer
- director
- distribution
- exchange contract (BC only)
- insider
- individual
- investment fund
- investment fund manager
- issuer
- mutual fund
- officer
- person
- promoter
- records
- registrant
- reporting issuer

112

- security
- trade
- underwriter

113

Appendix C

Proficiency Requirements for Individuals Acting on Behalf of a Registered Firm

The tables in this Appendix set out the education and experience requirements, by firm registration category, for individuals who are applying for registration under securities legislation.

An individual must not perform an activity that requires registration unless the individual has the education, training and experience that a reasonable person would consider necessary to perform the activity competently, including, in the case of registered representatives, understanding the structure, features and risks of ~~each security the individual recommends.~~the securities as well as the initial and ongoing costs of the securities and the impact of those costs. An understanding of all securities that registered individuals purchase or sell for, or recommend to, clients is necessary in order for registered individuals to make the suitability determination that is required by section 13.3.

CCOs must also not perform an activity set out in section 5.2 unless they have the education, training and experience that a reasonable person would consider necessary to perform the activity competently.

Acronyms used in the tables

BMP: Branch Manager Proficiency Exam

CA: Chartered Accountant

CCO: Chief Compliance Officer

CCOQ: Chief Compliance Officers Qualifying Exam

CFA: CFA Charter

CGA: Certified General Accountant Exam/Partners, Directors

CMA: Certified Management Accountant

CIF: Canadian Investment Funds Course Exam

CIM: Canadian Investment Manager designation

CSC: Canadian Securities Course Exam

EMP: Exempt Market Products Exam

IFIC: Investment Funds in Canada Course

MFDC: Mutual Funds Dealer Compliance Exam

PDO: Officers', Partners' and Directors' and Senior Officers Course Exam

SRP: Sales Representative Proficiency Exam

Investment dealer	
Dealing representative	**CCO**
Proficiency requirements set by IIROC	Proficiency requirements set by IIROC
Mutual fund dealer	
Dealing representative	**CCO**
One of these 5 options: 1. CIF 2. CSC 3. IFIC 4. CFA Charter and 12 months of relevant securities industry experience in the 36-month period before applying for registration 5. Advising representative requirements – portfolio manager or exempt from these under ~~section~~subsection 16.10(1)	One of these 2 options: 1. CIF, CSC or IFIC; and PDO, MFDC or CCOQ and 12 months of relevant securities industry experience in the 36-month period before applying for registration 2. CCO requirements – portfolio manager or exempt from these under ~~section~~subsection 16.9(2)

Exempt market dealer	
Dealing representative	**CCO**
One of these 4 options: 1. CSC 2. EMP 3. CFA Charter and 12 months of relevant securities industry experience in the 36-month period before applying for registration 4. Advising representative requirements – portfolio manager or exempt from these under ~~section~~subsection 16.10(1)	One of these 2 options: 1. PDO or CCOQ and EMP or CSC and 12 months of relevant securities industry experience in the 36-month period before applying for registration 2. CCO requirements – portfolio manager or exempt from these under ~~section~~subsection 16.9(2)

115

Scholarship plan dealer	
Dealing representative	**CCO**
~~SRP~~	SRP, BMP, and PDO or CCOQ and 12 months of relevant security industry experience in the 36-month period before applying for registration
Restricted dealer	
Dealing representative	**CCO**
Regulator to determine on a case-by-case basis	Regulator to determine on a case-by-case basis

Portfolio manager		
Advising representative	**Associate advising representative**	**CCO**
One of these 2 options: 1. CFA and 12 months of relevant investment management experience in the 36-month period before applying for registration 2. CIM and 48 months of relevant investment management experience (12 months gained in the 36-month period before applying for registration)	One of these 2 options: 1. Level 1 of the CFA and 24 months of relevant investment management experience 2. CIM and 24 months of relevant investment management experience	One of these 3 options: 1. CSC except if the individual has the CFA or CIM designation, PDO or CCOQ, and CFA or a professional designation as a lawyer, CA, CGA, CMA, notary in Québec or the equivalent in a foreign jurisdiction, and: • 36 months of relevant securities experience working at an investment dealer, registered adviser or investment fund manager, or • 36 months providing professional services to the securities industry and 12 months working at a registered dealer,

116

		registered adviser or investment fund manager, for a total of 48 months 2. CSC except if the individual has the CFA or CIM designation, PDO or CCOQ and 5 years working at: • an investment dealer or a registered adviser (including 36 months in a compliance capacity), or • a Canadian financial institution in a compliance capacity relating to portfolio management and 12 months at a registered dealer or registered adviser, for a total of 6 years 3. PDO or CCOQ and advising representative requirements – portfolio manager
Restricted portfolio manager		
Advising representative	**Associate advising representative**	**CCO**
Regulator to determine on a case-by-case basis	Regulator to determine on a case-by-case basis	Regulator to determine on a case-by-case basis
Investment fund manager		
CCO		
One of these 3 options:		

117

1. CSC except if the individual has the CFA or CIM designation, PDO or CCOQ, and CFA or a professional designation as a lawyer, CA, CGA, CMA, notary in Québec or the equivalent in a foreign jurisdiction, and:

    - 36 months of relevant securities experience working at a registered dealer, registered adviser or investment fund manager, or

    - 36 months providing professional services in the securities industry and 12 months working in a relevant capacity at an investment fund manager, for a total of 48 months

2. CIF, CSC or IFIC; PDO or CCOQ and 5 years of relevant securities experience working at a registered dealer, registered adviser or an investment fund manager (including 36 months in a compliance capacity)

3. CCO requirements for portfolio manager or exempt from these requirements under ~~section~~subsection 16.9(2)

118

Appendix D ~~**Annual Charges and Compensation Report**~~

[Name of Firm]

Annual Charges and Compensation Report

Client name
Address line 1
Address line 2
Address line 3

Your Account Number: 123456

This report summarizes the compensation that we received directly and indirectly in 20XX. Our compensation comes from 2 sources:

1. What we charge you directly. Some of these charges are associated with the operation of your account. Other charges are associated with purchases, sales and other transactions you make in the account.

2. What we receive through third parties.

Charges are important because they reduce your profit or increase your loss from investing. If you need an explanation of the charges described in this report, your representative can help you.

Charges you paid directly to us

RSP administration fee	$100	
Total charges associated with the operation of your account		**$100**
Commissions on purchases of mutual funds with a sales charge	$101	
Switch fees	$45	
Total charges associated with transactions we executed for you		**$146**
Total charges you paid directly to us		**$246**

Compensation we received through third parties

Commissions from mutual fund managers on purchases of mutual funds (see note 1)	$503

119

Trailing commissions from mutual fund managers (see note 2)	$286
Total compensation we received through third parties	**$789**
Total charges and compensation we received in 20XX	**$1,035**

Notes:

1. When you purchased units of mutual funds on a deferred sales charge basis, we received a commission from the investment fund manager. During the year, these commissions amounted to $503.

2. We received $286 in trailing commissions in respect of securities you owned during the 12-month period covered by this report.

Investment funds pay investment fund managers a fee for managing their funds. The managers pay us ongoing trailing commissions for the services and advice we provide you. The amount of the trailing commission depends on the sales charge option you chose when you purchased the fund. You are not directly charged the trailing commission or the management fee. But, these fees affect you because they reduce the amount of the fund's return to you. Information about management fees and other charges to your investment funds is included in the prospectus or fund facts document for each fund.

Our current schedule of operating charges

[*As part of the annual report of charges and compensation, registrants are required to provide their current operating charges that may be applicable to their clients' accounts. For the purposes of this sample document, we are not providing such a list.*]

120

Appendix E Your investment performance report

Your investment performance report

For the period ending December 31, 2030

Investment account 123456789

Client name
Address line 1
Address line 2
Address line 3

This report tells you how your account has performed to December 31, 2030. It can help you assess your progress toward meeting your investment goals.

Speak to your representative if you have questions about this report. It is important that you tell your representative if your personal or financial circumstances have changed. Your representative can recommend adjustments to your investments to keep you on track to meeting your goals.

Amount invested means opening market value plus deposits including:
the market value of all deposits and transfers of securities and cash into your account, not including interest or dividends reinvested.

Less withdrawals including:
the market value of all withdrawals and transfers out of your account.

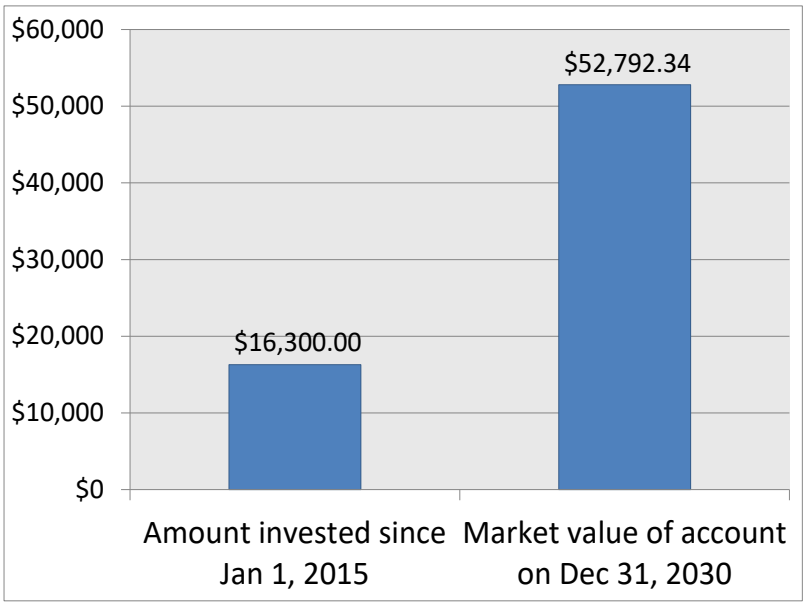
Total value summary

Your investments have increased by $36,492.34 since you opened the account

Your investments have increased by $2,928.85 during the past year

Amount invested since you opened your account on January 1, 2015	$16,300.00
Market value of your account on December 31, 2030	**$52,792.34**

121



.

Change in the value of your account

This table is a summary of the activity in your account. It shows how the value of your account has changed based on the type of activity.

	Past year	**Since you opened your account**
Opening market value	$51,063.49	$0.00
Deposits	$4,000.00	$21,500.00
Withdrawals	$(5,200.00)	$(5,200.00)
Change in the market value of your account	$2,928.85	$36,492.34
Closing market value	**$52,792.34**	**$52,792.34**

What is a total percentage return?
This represents gains and losses of an investment over a specified period of time, including realized and unrealized capital gains and losses plus income, expressed as a percentage.

For example, an annual total percentage return of 5% for the past 3 years means that the investment effectively grew by 5% a year in each of the 3 years.

122

Your personal rates of return

The table below shows the total percentage return of your account for periods ending December 31, 2030. Returns are calculated after charges have been deducted. These include charges you pay for advice, transaction charges and account-related charges, but not income tax.

Keep in mind your returns reflect the mix of investments and risk level of your account. When assessing your returns, consider your investment goals, the amount of risk you're comfortable with, and the value of the advice and services you receive.

	Past year	**Past 3 years**	**Past 5 years**	**Past 10 years**	**Since you opened your account**
Your account	5.51%	10.92%	12.07%	12.90%	13.09%

Calculation method

We use a money weighted method to calculate rates of return. Contact your representative if you want more information about this calculation.

The returns in this table are your personal rates of return. Your returns are affected by changes in the value of the securities you have invested in, dividends and interest that they paid, and also deposits and withdrawals to and from your account.

If you have a personal financial plan, it will contain a target rate of return, which is the return required to achieve your investment objectives. By comparing the rates of return you actually achieved (shown in the table) with your target rate of return, you can see whether you are on track to meet your investment objectives.

Contact your representative to discuss your rate of return and investment objectives.

123

Appendix F

Part 14 Client reporting requirements and sole EMDs

This appendix discusses how the client reporting requirements in Part 14 may apply to some exempt market dealers that are not also registered as advisers or in another category of dealer (sole EMDs) as a result of their limited operating model.

Overview:

Holding client assets and other specified criteria

The applicability of some of the client statement requirements depends on whether a registered firm holds client assets (account statements) or, if it does not, whether certain other specific criteria apply (additional statements). Other client reporting requirements may or may not apply depending on whether a registered firm has a "client" at the relevant point in time (annual report on charges and other compensation, and annual report on investment performance).

Sole EMDs do not normally hold client assets and where that is the case, they can disregard provisions that only apply where client assets are held by a registered firm. In circumstances where a sole EMD holds client assets (as may be the case with mortgage syndications), it must deliver account statements with the information required under subsections 14.14(4) and 14.14(5) along with position cost information under section 14.14.2. Furthermore, since holding client assets is a clear indication of an ongoing client relationship, a sole EMD is also subject to the requirement to deliver an annual report on charges and other compensation under section 14.17 and an annual investment performance report under section 14.18.

Transactional vs ongoing client relationship

Some sole EMDs have only limited, transactional relationships with their clients – as opposed to the ongoing client relationships that are typical of most other registrants' operating models. An example of a transactional relationship would be where an EMD's relationship with a client is limited to a specific private placement transaction and does not involve

- a security specified in paragraph 14.14.1(1)(c)

- any trailer fee or similar ongoing compensation in relation to the client's ownership of a security

- the EMD holding client assets

- any expectation on the part of the EMD that there may be further transactions with the client or services provided to the client. For example, if an EMD regularly contacts the client regarding any securities offered by the EMD, this will be considered an ongoing relationship

124

- any expectation on the part of the client that the EMD will continue to provide services to the client after the completion of the transaction. The example described above applies in this case as well.

In this example, the EMD would be required to deliver one account statement with transactional information under subsection 14.14(4), but would not be required to deliver any

- further account statements under section 14.14
- additional statements under section 14.14.1
- position cost information under section 14.14.2
- annual report on charges and other compensation under section 14.17
- annual investment performance report under section 14.18

A sole EMD should consider carefully whether it is in an ongoing client relationship before concluding that any of the client statement requirements do not apply to it.

Section-by-section analysis:

Relationship disclosure information, pre-trade disclosure of charges and trade confirmation

A sole EMD always has a client at the time of the transaction and will be subject to other requirements relating to relationship disclosure (section 14.2), pre-trade disclosure of charges (section 14.2.1) and trade confirmations (section 14.12). However, if it has no other dealings with the investor, the EMD might conclude that it is no longer in a client relationship at the point in time when it would otherwise be required to prepare further client statements and reports, as discussed below.

Account statements

An account statement has two principal elements: transactional information and account position information. Transactional information is specific to the securities involved and is required in almost all circumstances where there has been a transaction. Account position information is a snap-shot of the whole account and is required only where the firm holds client assets.

Subsection 14.14(1) requires an EMD to deliver transactional information prescribed under subsection 14.14(4) to clients on a quarterly basis or, if so requested, each month. This requirement applies regardless of whether the firm holds client assets. For EMDs that hold client assets, account position information under subsection 14.14(5) is also required. Note that subsection 14.14(2) requires an EMD to deliver an account statement with transactional information under subsection

14.14(4) "after the end of ***any month*** in which a transaction was effected in securities ***held*** by the dealer in the client's account" [emphasis added].

The effect of these requirements is that, if one or more transactions occurred in the reporting period, a sole EMD must provide the client with an account statement with transactional information (but not account position information if no clients assets are held) either

- at the end of the month, if requested by a client, or
- at the end of the quarter, by default.

This applies even where an EMD does not have an ongoing client relationship.

Additional statements

An "additional statement" (registered firms subject to the requirements in section 14.14.1 are not required to call it this in client communications – "account statement" would do for those purposes) is the way clients get the equivalent of account position information where the registered firm does not hold their assets. It only applies in certain circumstances. More specifically, subsection 14.14.1(1) requires a registered dealer or adviser that does not hold client assets to provide an additional statement with account position information under subsection 14.14.1(2) on a quarterly basis if

- it has trading authority over the client's account in which the securities are held or were transacted (not, of course, applicable to a sole EMD),
- it receives certain continuing payments in respect of securities it traded for a client (e.g., trailing commission), or
- it is the dealer of record for a client's securities issued by a mutual fund or certain labour-sponsored investment vehicles (EMDs trading securities of an investment fund should be aware of the definition of "mutual fund" under securities legislation).

In effect, a registered firm is deemed to have an ongoing client relationship in these circumstances. If none of these circumstances apply, there is no requirement for a sole EMD to provide clients with an additional statement.

Position cost information

Subsection 14.14.2(1) requires quarterly delivery of position cost information under criteria which effectively mean that if a sole EMD has to provide account position information to a client, either in an account statement or an additional statement, it also has to provide position cost information to the client.

126

Annual report on charges and other compensation

Subsection 14.17(1) requires delivery of a report on charges and other compensation to a client every 12 months. It will apply if the sole EMD is subject to the requirement to provide account position information to a client, either in an account statement under subsection 14.14(5) or an additional statement under subsection 14.14.(1).

However, even if the requirement in subsection 14.17(1) is triggered, the EMD would not be required to send a "nil" report if it did not receive any of the specified charges or other compensation during the 12-month period.

Annual investment performance report

Subsection 14.18(1) requires annual delivery of an investment performance report to a client. Note that the elements of the performance report set out in section 14.19 will depend on market values that are contained in the account position information provided in the account statements and additional statements sent under sections 14.14 and 14.14.1, respectively. The effect of subsection 14.18(6) is that no investment performance report is required if a firm reasonably believes that either (a) there are no securities of a client in respect of which it would be required to provide account position information to a client, either in an account statement or an additional statement, or (b) if there are such securities, no market value can be determined for any of them.

Décision 2017-PDG-0127, 2015-10-25
Bulletin de l'Autorité : 2017-11-30, vol. 14 n° 47

127